

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMAAH HAJI MELALUI
SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU(SISKOHA) DI KEMENTRIAN
AGAMA SIAK SRI INDRAPURA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1)

OLEH :

MAYANG SARI
NIM : 11744202477

PROGRAM SARJANA 1 (S1)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021 M/1442 H



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Mayang Sari
NIM : 11744202477
Judul : Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHA) Di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 16 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juli 2021



Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Dr. Idris Rosidi, S.Pd., M.A.
NIP. 19811118200901 1 006

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua/ Penguji I

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP.19780605200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayahillah, M.Kom.I
NIK. 130 417 027

Penguji III

M. Soim, M.A
NIK.130 412 057

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMAAH HAJI MELALU SISTEM
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU(SISKOHAT) DI
KEMENTERIAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA**

Disusun Oleh:

MAYANG SARI
NIM 11744202477

Telah di setujui oleh pembimbing pada
Tanggal: 17 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006

Pembimbing

MUHLASI S.Ag, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 7 Juni 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi
Kominikasi

Fakultas Dakwah dan

Mayang Sari

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Mayang Sari, NIM. 11744202477** dengan judul **"Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementrian Agama Siak Sri Indrapura"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

MUHLASIA S. S. M.Pd.I
NIP.196805132005011009



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MAYANG SARI
 NIM : 11744202477
 TTL : Lubuk Dalam, 04 Juli 1999
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



MAYANG SARI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Mayang Sari
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul : Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu bentuk perubahan baru yang diharapkan dapat mengelola data jama'ah haji menjadi lebih optimal. Dengan di luncurkannya SISKOHAT Gen-2 pada 3 April 2014 yang berbasis web dengan tampilan fitur-fitur yang lebih canggih yang akan lebih memudahkan dan mempercepat layanan informasi haji. Kebijakan dibangunnya SISKOHAT dan di implementasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura dengan sistem online dan realtime. Serta penggunaan layanan informasi media online dan offline juga dimanfaatkan dalam optimalisasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam penelitian ini implementasi pelayanan jama'ah haji melalui SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura menerapkan enam variabel menurut Van Horn dan Van Meter meliputi: 1. Standar dan sasaran kebijakan, 2. Sumberdaya Manusia, 3. Komunikasi Antar Badan Pelaksana, 4. Karakteristik Agen Pelaksana, 5. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, 6. Disposisi Implementor. Dari ke enam variabel tersebut ada tiga variabel yang harus disempurnakan yaitu: 1. Standar dan Sasaran Kebijakan yang mana standar dan kebijakan haji khusus belum terakomodir dalam SISKOHAT Gen-2. 2. Sumberdaya Manusia masih terdapat pengguna aplikasi Siskohat Gen-2 yang belum dipahami oleh pengguna/operator serta penempatan operator bukan dari background IT. 3. Komunikasi Antar Organisasi, real time yang menjadi icon antara Siskohat dan BPS BPIH yang belum berjalan maksimal dan aplikasi pembukaan blokir masa expired pendaftaran haji yang belum terakomodir dalam aplikasi Siskohat Gen-2.

Kata kunci : SISKOHAT, Implementasi dan Pelayanan Haji

UIN SUSKA RIAU

ABSTRACT

Title: Implementation of Hajj Pilgrimage Services through the Integrated Hajj Information and Computerized System (SISKOHAT) at the Ministry of Religion of Siak Sri Indrapura

The integrated hajj information and computerization system (SISKOHAT) represents a new type of change that is expected to improve data management for hajj pilgrims. With the release of SISKOHAT Gen-2 on April 3, 2014, which is web-based and has more sophisticated features, Hajj information services will become easier and faster. The SISKOHAT policy was developed and implemented using an online and real-time system at the Office of the Ministry of Religion of Siak Sri Indrapura Regency. In addition to the use of online and offline media, information services are used in optimizing services for the pilgrimage's implementation. In this research, the implementation of pilgrim services through SISKOHAT at the Office of the Ministry of Religion of Siak Sri Indrapura Regency were using six variables according to Van Horn and Van Meter, which include: (1) Standards and policy targets; (2) Human Resources; (3) Communication between Implementing Agencies; (4) Implementing Agent Characteristics; and (5) Social, Economic, and Political Environments; (6) Implementor Disposition. Three of the six variables must be improved, such as Standards and Policy Targets, which standards and special Hajj policies are not accommodated in SISKOHAT Gen-2. Second, there are still users of the Siskohat Gen-2 application in Human Resources who are not understood by users/operators, and operator placement is not from an IT background. Then there's the application for unblocking the Hajj registration expiration period, which has become an icon between Siskohat and BPS BPIH but hasn't run optimally, and the application for unblocking the Hajj registration expiration period, which hasn't been accommodated in the Siskohat Gen-2 application.

Keywords: *Hajj Services, Pilgrims, SISKOHAT*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Karena atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yakni sebuah skripsi dengan judul : “ IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMA'AH HAJI MELALUI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU DI KEMENTRIAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda alam nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan menuju zaman yang berilmu pengetahuan saat ini. Penulis menyadari bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan dengan segala upaya dan usaha, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas dan sepuh hati mengucapkan rasa syukur, terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Dr.Nuridin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- Dr.Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Toni Hartono, S.Ag.M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Imron Rosidi, MA,Ph.d selaku ketua Program Studi Manajem Dakwah.

Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah.

Mukhlasin,M.Pd.I selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dan menyelesaikan skripsi.

Drs.H.Muharrom selaku Kepala Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

10. Drs.H.Nursya selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

11. Resman Junaidi,SHI selaku Kasi Pendidikan Islam Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

12. H. Zubir Efendi, M.Sh selaku Kasih Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

13. H.Ahmad Muhaimin selaku Kasih Bimbingan Masyarakat Islam Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

14. Drs.Wandi Utama selaku Kasih Penyelenggara Zakat dan Waqaf Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

15. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

16. Seluruh civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.

17. Salan cinta dan tersayang kepada ayahanda Saputra dan Ibunda Juliana Ritonga sebagai orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan yang luar biasa serta adik-adik tersayang serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi baik material maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

18. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah membantu baik secara tenaga maupun pikiran untuk penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terimakasih teruntuk diri saya sendiri yang selalu ikhlas dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi penulis pribadi dan bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis,

Mayang Sari

11744202477

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	14
B. Kajian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Sumber Data.....	41
D. Informan Penelitian.....	41
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	41
F. Validitas Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.....	45
B. Visi dan Misi Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.....	46
C. Struktur Organisasi Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	47
D. Tugas Pokok dan Fungsi Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.....	47
E. Perkembangan Struktur Organisasi Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	48

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	79

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

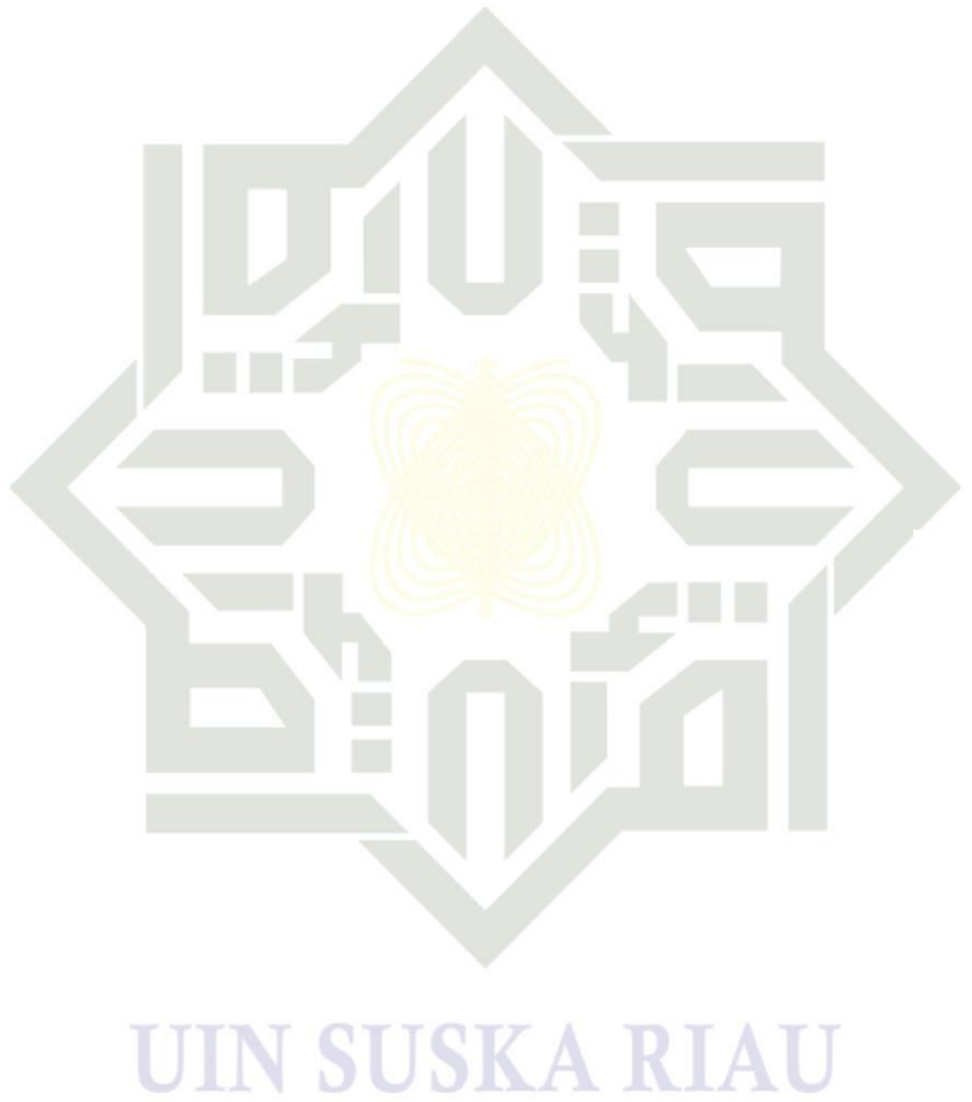


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	40
----------------------------------	----



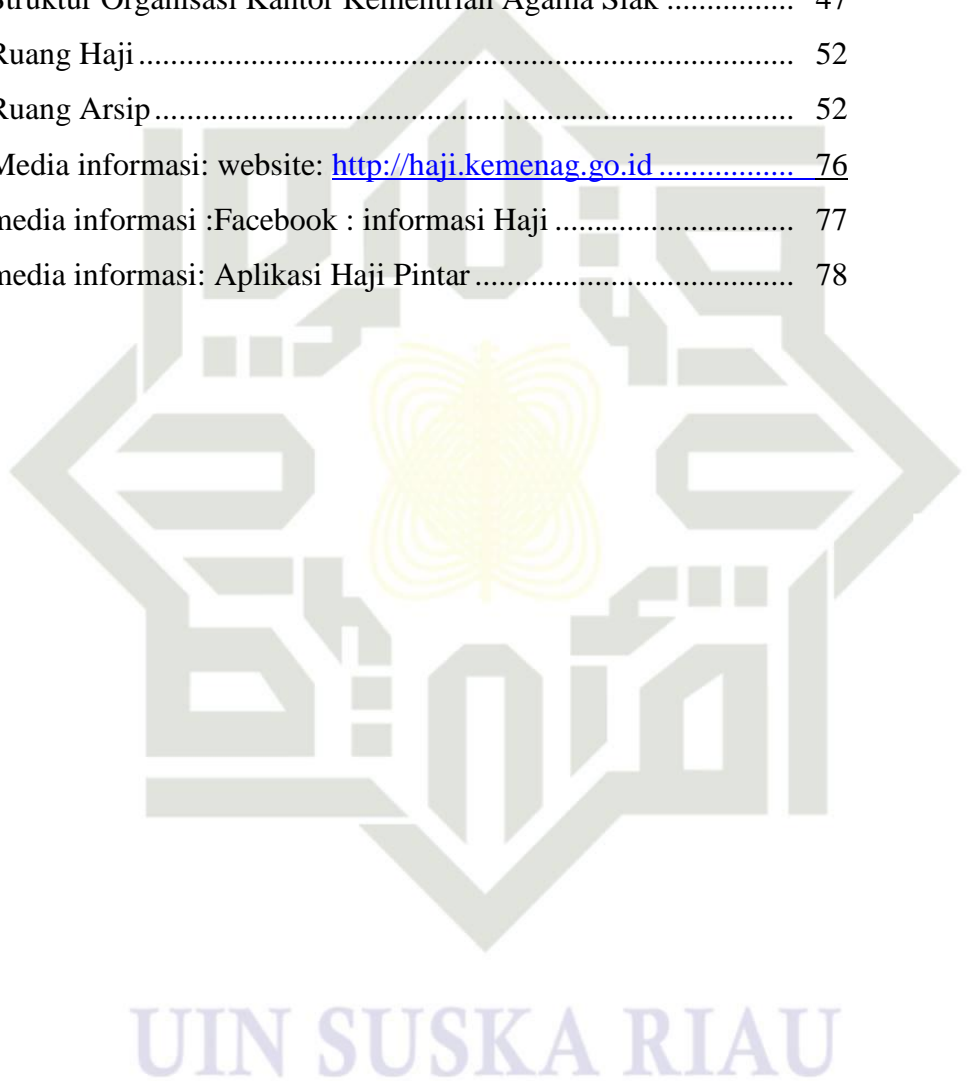


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Van Horn dan Van Meter (1975)	21
Gambar 2.2 Kerangka pikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Siak	47
Gambar 4.2 Ruang Haji	52
Gambar 4.3 Ruang Arsip	52
Gambar 5.1 Media informasi: website: http://haji.kemenag.go.id	76
Gambar 5.2 media informasi :Facebook : informasi Haji	77
Gambar 5.5 media informasi: Aplikasi Haji Pintar	78





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Data Informan

Lampiran 4 SOP Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Kemenag Kabupaten Siak Sri Indrapura

Lampiran 5 Data Calon Jama'ah Haji (Tahun 2010-2019)

Lampiran 6 Alur Pendaftaran Haji

Lampiran 7 Rekap Data Jemaah Haji Tahun 2017-2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Haji pada dasarnya merupakan suatu ibadah yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat muslim yang telah mencapai istitho'a (mampu) untuk berhaji, baik dari segi fisik, bathin, dan harta.¹ Haji merupakan salah satu dari rukun Islam, yang mana tidak akan sempurna Islam seseorang yang mampu menunaikan haji sampai ia berhaji. Dalam masyarakat Islam pada umumnya haji dianggap sebagai *al-mu'tamar al-sanawi al-duali* yang efektif. Karena hampir setiap tahun umat muslim hadir di Mekkah untuk menunaikan ibadah haji.² Haji merupakan mu'tamar tahunan dan silaturahmi akbar, di mana mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi, program dan acuan memajukan Islam di negeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah.³ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, sebagaimana berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرَهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya :

“Di antaranya maqam Ibrahim: barangsiapa memasukinya (baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam.” (Ali ‘Imran Ayat 97).

Pelayanan haji di Indonesia dari tahun ke tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan, diawali pada tahun 1990-an, dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengelolaan keuangan masih

¹ Ali syari'ati, *Haji*, (Bandung : Pustaka, 2000), hal 1

² Mustofa Bisri, *Sejarah Sosial Hukum Haji*, (Malang: Citra Mentari Malang, 2005), hal 26

³ M. Quraish Shihab, *Menuju Haji Mabru* (Jakarta: Puataka Zaman, 2000), hal 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol secara cepat yang kemudian menjadi permasalahan penting. Pemerintah tidak mampu untuk mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota, dan keuangan haji. Di lain pihak adanya tuntutan masyarakat tentang pemenuhan pelayanan haji yang berkualitas dan ini menjadi tanggungjawab pemerintah. Pada akhirnya dampak besar yang dirasakan akibat minimnya teknologi pendataan dan pengolahan data, yaitu insiden desak-desakan pada musim Haji 2015 terjadi ketika jutaan jamaah haji berjalan berarak menuju jembatan Jamarat di Mina untuk melempar jumrah sebagai rangkaian ibadah haji. Insiden yang terjadi pada 24 September 2015 ini menewaskan 769 orang dan melukai 934 orang lainnya. Insiden ini merupakan yang terbesar kedua setelah insiden yang sama terjadi pada tahun 1990 yang menelan korban 1.426 jiwa.⁴ Pemerintah mengalami sulitnya dalam mendata korban, serta sulitnya dalam menginformasikan musibah tersebut kepada keluarga korban karena teknologi informasi yang masih manual, karena semua proses pelayanan haji baik yang terkait dengan administrasi dan dokumentasi, sampai dengan kegiatan pelaksanaan ibadah haji masih menggunakan teknologi informasi yang sederhana dan lambat.

Dampak dari hal tersebut kemudian menjadi permasalahan penting bagi pemerintah untuk membangun sebuah sistem teknologi informasi komputerisasi yang baik sehingga dapat digunakan untuk mempermudah dalam pelayanan penyelenggaraan haji. Pada akhirnya Dirjen PHU bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia dengan menggunakan main sistem untuk membangun sebuah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan tujuh bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPA BPIH). Yang kemudian dikembangkan menjadi sebuah sistem dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh melalui teknologi informasi yang berbasis komputerisasi yang dilaksanakan di tanah air dan Arab Saudi.

⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Tragedi_Mina_2015 diakses pada tanggal 15 Juni 2020 pukul 12:56 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya inisistif dari kementrian agama untuk membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) hal ini merupakan suatu langkah yang tepat untuk di ambil. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuhkembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan di tanah air dan di arab saudi.⁵ SISKOHAT menjadi perangkat yang digunakan untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan setiap tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar haji secara urut dengan prinsip *first come first served*, pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan setiap tahun yang dapat dimonitor dan dikendali secara *real time*.

Pada tanggal 3 april 2014 SISKOHAT Gen-2 diluncurkan yang merupakan penyempurnaan dari sistem sebelumnya yaitu SISKOHAT Gen-1, SISKOHAT Gen-2 ini sudah dapat diakses oleh Kabupaten/kota di indonesia. Fungsi utamanya adalah untuk membangun database jama'ah haji, pendaftaran haji, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, sistem nomor urut porsi, penerbangan, pengelompokan jama'ah dan pelayanan lainnya. Dengan kata lain, SISKOHAT Gen-2 merupakan transpaeransi dan inti serta jantungnya penyelenggaraan haji indonesia secara *real time*.

Pentingnya peranan informasi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam masyarakat merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat indonesia karena berbagai faktor seperti pendidikan, demokrasi politik, pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya. Sehingga Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pengelolaan

⁵ Kementrian agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah,2010), hal 193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem pelayanan manual menuju sistem pelayananan pendataan calon jamaah haji secara otomatis.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementrian Agama Siak Sri Indrapura pertama kali diresmikan pada 4 Febuari 2016 di Siak. Siak sri indrapura menjadi kota pertama yang memiliki Sistem Komputerisasi Haji Terpadu di Provinsi Riau.⁶

Untuk memberikan kenyamanan dan kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji maka saat ini SISKOHAT pelayanan haji di Kementrian Agama Siak sudah di lakukan di satu gedung SISKOHAT, yang pada awalnya keberadaan SISKOHAT yang berada di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak dan lokasi bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) yang ditunjuk pemerintah memiliki jarak tempuh yang lumayan jauh. Padahal SISKOHAT dan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) harus ditempuh beberapa kali oleh setiap orang yang melakukan pendaftaran haji.

Melihat fenomena tersebut maka SISKOHAT Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak dan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) di Wilayah Kabupaten Siak menjadi satu kesatuan atau disebut pelayanan haji satu atap sehingga setiap orang yang melakukan pendaftaran haji cukup dalam satu tempat dan ruangan yang sama. Dengan demikian perubahan sistem pelayanan terpisah menjadi sistem pelayanan yang terintegrasi dalam satu gedung SISKOHAT merupakan salah satu strategi pelayanan terpadu yang membawa dampak kepada meningkatnya mutu/kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak dalam proses registrasi haji melalui SISKOHAT dan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang melakukan proses registrasi haji.

Kepala kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Drs.H.Muharom didampingi Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Subbag TU

⁶ www.simhajsia.com pusat pelayanan haji terpadu kantor kementrian agama kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kankemenag Siak, Kasi PHU Kankemenag Siak dan disaksikan oleh tamu undangan yang terdiri dari Kepala KUA, Kepala Madrasah, pengawas madrasah, pengurus Travel Haji dan Umrah serta ASN Kankemenag Siak secara resmi melaunching 4 (empat) program inovasi peningkatan pelayanan masyarakat milik seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak pada Rabu, 23 September 2020. Adapun 4 (empat) luoncing inovasi unggulan peningkatan pelayanan masyarakat seksi PHU (penyelenggara Haji dan Umrah) Kantor Kementerian Agama Siak yaitu: Rekomendasi pasport umroh online, kartu antrian pendaftaran haji (kartu haji pintar), indeks kepuasan masyarakat (IKM) online, dan sistem informasi dan kearsipan haji digital (hd).

Pembangunan SISKOHAT pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura tidak hanya dirancang dalam upaya meningkatkan pelayan haji yaitu untuk melayani pendaftaran haji secara online, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring operasional ditah suci sampai pada proses kepulangan di tanah air (Debarkasi).sehingga berbagai operasional yang sedang berlangsung terlaksana dengan baik.

Keluarnya peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, maka sejak tahun 2016 hingga tahun 2021 ini sistem pedataan haji reguler di Kementerian Agama Siak berubah drastis yaitu : 1). Menggunakan perangkat SISKOHAT Gen-2, ;2). Menerapkan sistem *bometric system* (ambil foto dan sidik jari);, 3). Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap dipangkas menjadi dua tahap. Pemangkasan ini juga memepermudah jama'ah dan publik baik dari segi waktu dan biaya,; 4). Proses pendaftaran haji dua tahap. Pertama, calon jama'ah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS. Kedua, calon jama'ah haji pergi ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir surat pendaftaran pergi haji (SPPH) serta melakukan cetak nomor porsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dibalik keunggulan SISKOHAT Gen-2 yang diimplementasikan pada Kantor Kementerian Agama Siak terdapat sejumlah kelemahan diantaranya seperti: 1). Aplikasi sistem pendaftaran haji khusus,. 2). Aplikasi pengembalian data calon jamaa'ah haji Kabupaten Siak yang masuk ke database SISKOHAT Kabupaten/Kota lain, 3). Aplikasi pembukaan blokir pendaftaran masa expired.

Sesuai dengan perkembangan dalam sistem teknologi informasi SISKOHAT, perlu disempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, maka perlu dikembangkan sumber daya manusia dalam mengelola SISKOHAT. Dengan demikian pelayanan SISKOHAT dapat memberi kenyamanan dan kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji.

SISKOHAT Gen-2 memiliki komponen-komponen sistem berupa orang yang mengoperasikan sistem, data yang dibutuhkan untuk proses bisnis organisasi, perangkat keras, perangkat lunak, telekomunikasi, dan prosedur penggunaan sistem. Secara bersama-sama enam komponen tersebut menjadikan suatu sistem informasi yang dapat melaksanakan fungsi mengumpulkan dan menyimpan data, mengubah data yang menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset dalam organisasi. Sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Siak pada penyelenggaraan haji dan umrah sangat terbatas, hanya memiliki dua pegawai yaitu satu Kepala Seksi dan satu orang sebagai operator SISKOHAT.

Hambatan implementasi Teknologi Informasi (TI) banyak diakibatkan oleh faktor pengguna teknologi informasi tersebut. Padahal faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan teknologi informasi salah satunya adalah pengguna/operator. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kesuksesan penerapan teknologi informasi yang dikembangkan.

Persoalan lain muncul di tingkat implementasi anantara lain yaitu masyarakat tidak sepenuhnya merupakan masyarakat yang berpengetahuan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpendidikan tinggi, mengerti tentang prosedur pendaftaran haji, tidak mengerti tentang SISKOHAT, merasa jenuh dengan aturan birokrasi yang terkesan mempersulit, awam dengan aturan perbankan dalam penyetoran biaya penyelenggaraan haji dan jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal, BPS BPIH Kantor Kementerian Agama Siak.

Disisi lain, lemahnya kualitas sumberdaya manusia sebagai pengguna sangat mempengaruhi kualitas penyelenggaraan haji, baik dari segi penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, pelayanan pendaftaran haji, penerimaan dan penyampaian informasi yang belum maksimal, serta belum dipahaminya beberapa konten yang ada dalam sistem aplikasi SISKOHAT.

Namun demikian sebagai penyelenggara dan pemebri layanan, Kantor Kementerian Agama kabupaten Siak memiliki tanggungjawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jama'ah haji dengan menjalankan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji sehingga SISKOHAT dapat berfungsi berdasarkan prinsip pelayanan publik.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas dan berdasarkan fakta empirik serta sisi penting dari SISKOHAT Gen-2 sebagai “jantung” pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang implementasi pelayanan jamaah haji melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Siak.

Maka judul yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah **“Implementasi Pelayanan Jamaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang pengertian istilah yang dipakai didalam penelitian ini, maka penulis memberi penjelasan sebagai berikut:

1. Implementasi

Menurut Nurdi Usman implentasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi,tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implentasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan.⁷

Menurut Guntur Setiawan implementasi adalah proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.⁸

Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap. Implementasi dapat berarti “*put something inti effect*” (penerapan sesuatu yang memberikan efek atau dampak).⁹

Adapun implementasi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek yang terlibat.

2. Pelayanan

Menurut kotler dalam fajar laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

⁷ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002 hal 70

⁸ Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Konteks Birokrasi Pembangunan*, 2004 hal 39

⁹ Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep, Karakteristik dan Implementasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya), cet.1. hal 93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁰

Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.¹¹ Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.¹²

Adapun pelayanan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah bahwa pelayanan adalah suatu proses melayani seseorang untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan bukan sekedar melayani tetapi juga harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan fasilitas terbaik kepada konsumen tersebut.

3. Sistem informasi

Menurut Mc Leod sistem informasi adalah suatu sistem yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi.

Menurut Robert A. Leitch sistem informasi adalah suatu sistem organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diberikan.

Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi.¹³

¹⁰ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) hal 85

¹¹ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998). Hal 123

¹² Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. (Bandung: Triyenda Karya, 1993). Hal 448

¹³ James A.O'Brien, *Manajemen Informasi Sistem*, 2007 hal 45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem informasi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung operasi manajemen.

4. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuhkembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji, yaitu sistem aplikasi untuk mengolah seluruh data perhajian yang sudah berbasis teknologi informasi yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan pemondokan jamaah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan database petugas haji.¹⁴

Mekanisme pelaksanaan SISKOHAT mencakup beberapa fungsi di dalamnya yaitu: *Tahap pertama*, dengan melakukan penyambungan jaringan *connectivity* yang beroperasi secara *online* dan *real time* yaitu komputer 'host' SISKOHAT dengan BPS BPIH dan kantor kementerian agama saat melayani proses pendaftaran haji. *Tahap kedua*, dengan pengoperasian jaringan SISKOHAT dipusat dan provinsi untuk penempatan proses pelayanan administrasi dan dokumen haji. *Tahap ketiga*, dengan melakukan penyambungan dan pengoperasian jaringan SISKOHAT untuk pelayanan pengolahan data dan informasi pada masa operasional haji di embarkasi dan arab saudi meliputi transportasi, pemondokan, terutama informasi publik dan kesehatan haji termasuk pasca haji di Kementerian Agama Pusat.

SISKOHAT yang dimaksud peneliti adalah suatu sistem pengelola data yang dibuat pemerintah dengan dilatarbelakangi oleh kejadian yang terjadi pada tahun 1990 musibah di mina dan terjadinya *over kuota* yang menjadikan penumpukan jama'ah haji sebagai *waiting list*. Ini menyebabkan pemerintah memberikan perhatian lebih terhadap penyelenggaraan haji di Indonesia. Dengan adanya kejadian tersebut dan

¹⁴ Aden Rosadi, *Sejarah Perkembangan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*, 2011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sulitnya mengidentifikasi maka pemerintah meluncurkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sebelum adanya sistem ini pemerintah sudah mempunyai pusat informasi haji yang bersifat manual.

Proses implementasi sistem Komputerisasi haji terpadu terbagi atas diantaranya *pertama*, peran Siskohat. Peran Siskohat adalah memberikan informasi kepada calon jama'ah haji. *Kedua*, penerapan melalui program Siskohat. Siskohat memiliki 6 (enam) inti program yaitu:¹⁵

- a) Pendaftaran; pendaftaran terdiri dari pendaftaran bagi jama'ah haji reguler dan pendaftaran bagi jama'ah haji khusus.
- b) Pelunasan; pelunasan adalah tahap dari lanjutan dan tahapan pembayaran awal yang menjelaskan mengenai jama'ah haji yang berhak melunasi sesuai dengan kuota yang telah ditentukan oleh pemerintah.
- c) Pembatalan; pembatalan dibagi atas dua yaitu pembatalan haji bagi jama'ah haji reguler dan jama'ah haji khusus. Dalam pembatalan dijelaskan mengenai prosedur yang harus ditempuh ketika jemaah haji menginginkan pembatalan keberangkatan.
- d) Dokumen haji; dokumen haji yang dimaksud adalah paspor dan teknis pengurusan paspor serta dokumen administrasi penyelenggaraan ibadah haji (Dapih) yang menjadikan dokumen haji hal yang penting karena menjadi syarat dapat berangkat atau tidaknya jama'ah haji.
- e) Pemulangan; pemulangan merupakan hal yang ditunggu oleh jama'ah haji, dalam hal ini Siskohat memberikan pelayanan berupa data jama'ah haji yang pulang yang disesuaikan dengan pendataan keberangkatan.

Selain program inti di atas Siskohatpun memberikan jaringan yang membantu memberikan pendataan yang akurat dan cepat sehingga dapat memberikan informasi kepada pemerintah ditanah air adalah operasional arab saudi sebagai sistem komputerisasi yang berada di arab saudi bekerjasama

¹⁵ Richardus eko indrajit, 2005 *E-Goverment in action*. Andi, Yogyakarta.sistem informasi pendaftaran haji terpadu (sispenhat)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan petugas dan daker yang memberikan informasi secara cepat sehingga memudahkan dalam memberikan informasi ketika ada kejadian di arab saudi.seperti kejadian musibah mina sehingga dapat diidentifikasi dengan cepat.

C Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana implementasi pelayanan jama’ah haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementrian Agama Siak Sri Indrapura?”

D. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Dengan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan jamaah haji melalui sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementrian Agama Siak Sri Indrapura.

2. Manfaat Penelitian

- a. Dengan adanya penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan ilmiah dibidang haji, khususnya dalam implementasi pelayanan jamaah haji melalui sistem informasi dan komunikasi haji terpadu (SISKOHAT).
- b. Dapat menambah wawasan bagi para pembaca khususnya mahasiswa manajemen dakwah.
- c. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi jurusan Manajemen Dakwah UIN Suska Riau.

E Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan garis besar penyusunan bertujuan untuk mempermudah fikiran dalam memaknai secara keseluruhan isi skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari enam bab yang masing-masing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki sub-sub bab, adapun pembahasannya secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah (bila perlu), rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan tentang Kajian Teori, kajian Terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan sejarah berdirinya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi pelayanan jamaah haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui implementasi pelayanan jamaah haji melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) di kementerian agama sri indrapura, maka penulis memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang menjadi landasan untuk menganalisis masalah-masalah penelitian.

1. Implementasi

Pemahaman implementasi dapat dihubungkan dengan suatu peraturan atau kebijakan yang berorientasi pada kepentingan khalayak ramai atau masyarakat. Suatu kebijakan akan terlihat manfaatnya apabila telah dilakukan implementasi terhadap kebijakan tersebut. Implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan peraturan atau kebijakan. Adapun pengertian implementasi sebagai berikut:

1. Menurut Oktasari implementasi berasal dari bahasa inggris *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.¹⁶
2. Implementasi menurut teori Jones dalam Mulyadi merupakan “*Those activities directed toward putting a program into effect*” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter “*Those actions by public and private*

¹⁶ Maya Oktasari Delfi. SKRIPSI: *Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Pajam Paser Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, 2015. Hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy” (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.¹⁷

3. Meter dan Horn dalam Ratri menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang di arahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses *output* maupun sebagai hasil.¹⁸
4. Grindle dalam Mulyadi menyatakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.¹⁹

Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap. Implementasi dapat berarti “*put something into effect*” (penerapan sesuatu yang memberikan efek atau dampak).²⁰

Menurut Nurdin Usman Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem.

¹⁷ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm 45.

¹⁸ Dewi Kartika Ratri, Jurnal : *Implementasi Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Kota Layak Anak*. Pemerintahan Universitas Brawijaya, 2014. Hal. 4.

¹⁹ Deddy Mulyadi, *Op.Cit.*, hal. 47.

²⁰ Mulyasa, *Op.Cit.* hal 93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.²¹

Menurut Guntur Setiawan Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.²²

Pengertian implementasi menurut Guntur Setiawan dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme dalam suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Kopioru ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*)
3. Sumber daya (*resources*)
4. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).²³

Menurut Purwanto beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:²⁴

²¹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : Rosda Karya. 2001. Hal.19

²² Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Bandung: Alfabeta. 2000. Hal. 10

²³ Deddy Mulyadi, *Op.Cit.*, hal. 105.

²⁴ Budiharto Widodo , *Teori dan Implementasi*. (Yogyakarta: Andi, 2010), hal. 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketetapan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan sumber daya manusia (SDM) koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak).
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

2. Langkah-langkah Implementasi

Suatu sistem yang mampu mengelola pelayanan agar dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh jajaran dalam perusahaan. Sistem pengelolaan pelayanan diharapkan mampu:²⁵

- a. Membuat sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan paham dan mengerti SOP (standar operasional prosedur) pelayanan yang telah dibuat oleh perusahaan.
- b. Membuat sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan mampu menjalankan SOP (standar operasional prosedur) pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Membuat sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan memiliki peran dalam mengembangkan layanan dan mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

3. Teori Implementasi

Teori implementasi menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

- a. Teori George C.Edward

Menurut pandangan edward III implementasi dipengaruhi oleh 4 (empat) variabel, yaitu: ²⁶

²⁵ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. (Bandung: CV Alfabeta, 2012), hal. 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
 - 2) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia misalnya kompetensi implementor sumber daya finansial.
 - 3) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran sifat demokratis. Apabila implementor tidak memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
 - 4) Struktur birokrasi, struktur yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *standar operasional prosedur* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.
- Untuk lebih jelas dalam memahami model implementasi menurut Edward III dapat dilihat pada gambar berikut:

²⁶ Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)., hal 90-92.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Teori Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut meliputi:²⁷

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target groups.
- 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijaksanaan.
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.
- 5) Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci.
- 6) Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

c. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier.

Menurut Mazmanian dan Sabatier ada 3 (tiga) kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yakni karakteristik dari masalah (tractability of the problems), karakteristik kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.²⁸

d. Teori Donald Van Metter & Carl Van Horn

Teori pendekatan top-down yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn disebut dengan istilah A Model of the Policy Implementation. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Teori ini mengandaikan bahwa

²⁷ Ibid, hlm. 93.

²⁸ Ibid, hlm. 94.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada 6 (enam) variabel menurut van Metter & van Horn, yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu:²⁹

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik diantara para agen implementasi.

2. Sumber daya

Kebijakan perlu didukung oleh adanya sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

3. Karakteristik agen pelaksana

Sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk di dalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada dilingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

4. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai tujuan yang diinginkan.

5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.

Kondisi sosial, ekonomi, dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

6. Disposisi implementor

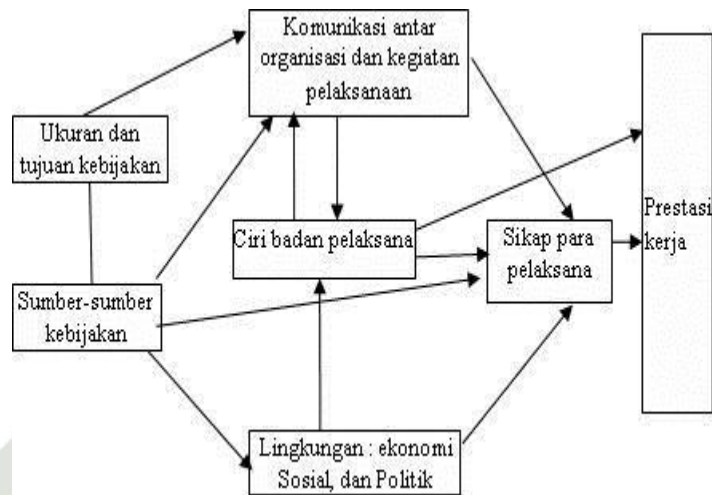
Disposisi implementor mencakup 3 (tiga) hal penting yaitu:

²⁹ Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, (Jakarta: Erlangga, 2008)., hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- b. Kognisi, yaitu pemahamannya terhadap kebijakan;
- c. Intensitas disposisi implementor yakni proferensi nilai yang dimiliki implementor.



Gambar 2.1 Model Van Horn dan Van Meter (1975)

Van Horn dan Van Meter membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (alat kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijaka-kebijakan sebelumnya, tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusab-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi hanya terjadi setelah undang-undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Selanjutnya Van Horn dan Van Meter juga mengemukakan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hierarkis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana;
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan diantara anggota-anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi.
5. Tingkat komunikasi-komunikasi terbuka yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu diluar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Secara lebih detail Van Meter dan Van Horn merumuskan sebuah abstraksi (kerangka kerja) yang memperlihatkan hubungan antar berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja suatu kebijakan. Implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi berlangsung dalam antar hubungan berbagai faktor dan dikembangkan dalam model implementasi kebijakan yang terdiri dari enam variabel yang dipercaya membentuk hubungan antara kebijakan dengan performance kebijakan.

4. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang di artikan dengan membantu menyiapkan (mengurus)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa saja yang diperlukan seseorang.³⁰ Menurut kotler dalam fajar laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³¹

Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.³² Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.³³

Menurut instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, mengungkapkan bahwa pada hakikatnya pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata pelaksanaan layanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasrsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Lebih lanjut syafiie menjelaskan bahwa untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau antar unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

³⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Op.Cit*, hal 826

³¹ Fajar Laksana, *Op.Cit*. hal 85

³² Sutarto, *Op.Cit*. Hal 123

³³ Komarudin, *Op.Cit*. Hal 448

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efektif dan efisiensi;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan administrasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

1. Haji

1) Pengertian Haji

Haji menurut syara' adalah sengaja mengunjungi kakbah untuk melaksanakan serangkaian ibadah sesuai dengan syarat dan rukun tertentu.³⁴ Sedangkan menurut istilah yaitu keagamaan, ziarah atau mengadakan perjalanan dengan maksud untuk melakukan ibadah-ibadah tertentu, baik dimasjidil haram, arafah dan sebagainya, guna

³⁴ Zurinal Z. & Aminuddin, *Fiqih Ibadah*, (Jakarta: Lembaga penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008), hal 185

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi rukun islam yang kelima atau wajib haji, sebagaimana dicontohkan oleh Rasulullah SAW selama hidupnya.³⁵ ibadah haji adalah salah satu rukun islam yang hukumnya fardu ain dan diwajibkan sekali seumur hidup bagi orang-orang yang mampu. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya :

“Di antaranya maqam ibrahim: barangsiapa memasukinya (baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap allah swt, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya allah maha kaya tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam.” (Ali ‘Imran Ayat 97).

Sedangkan pengertian haji juga dikemukakan oleh :

- a. Menurut H. Sulaiman Rasyid
Haji adalah menyengaja sesuatu, haji menurut syara’ adalah menyengaja mengunjungi ka’bah (rumah suci) untuk melakukan beberapa amal ibadat, dengan syaratsyarat yang tertentu.
- b. Menurut Drs. Sudarsono SH.
Haji adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud berziarah dan menunaikan ibadah sebagaimana yang telah ditentukan.
- c. Menurut Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc. M.Ag.
Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan, antara lain : ihrom, wukuf, thawaf, sa’i, tahalull dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara

³⁵ M.Abdul Mujieb dan Maburi Thollah Syafi’iah, *Kamus Istilah Fiqih*, (Jakarta: PT Pustaka Firdaus, 1994) hal 93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetapi demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridha dari Allah SWT.

Seorang muslim yang melakukan ibadah haji akan melaksanakan serangkaian ritual mulai dari ihram, thawaf, wukuf dan sebagainya beserta larangan-larangan yang berkaitan dengan ibadah haji.³⁶ Pada hakikatnya segala kegiatan dalam ibadah haji mulai dari *ihram, wuquf, melontar jumrah, thawaf, sa'i, tahallul*, dan lain-lain adalah peragaan kembali keteguhan iman seorang hamba Allah dalam menghadapi segala godaan dalam melaksanakan kewajibannya. Hal itu tergambar jelas dalam rangkaian peristiwa yang dialami Nabi Ibrahim selesai menjelang Idul Adha (tanggal 9 dan 10 Dzulhijjah).³⁷

Ibadah haji sendiri memiliki kedudukan yang sangat mulia disisi Allah Swt, karena itu ibadah ini sering disebut dengan puncak pengalaman rohani. Disebut demikian karena ibadah-ibadah lain terangkum dalam ibadah haji. Shalat ada dalam haji, puasa terdapat dalam haji, berkorban juga demikian dan begitulah seterusnya.³⁸

2) Macam-macam Haji

Dalam pelaksanaan terdiri dari tiga macam,yaitu:³⁹

a. Haji ifrad

Haji ifrad yaitu membedakan haji dan umrah. ibadah haji dan umrah dikerjakan masing-masing tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai baru melakukan umrah dalam satu musim haji.

b. Haji tamattu

Haji tamattu yaitu melakukan umrah terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya yaitu melakukan ihram dari miqat untuk umrah,

³⁶ Abdul Halim, *Ensiklopedia Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) hal 84

³⁷ Moh. Ardani, *Fiqh Ibadah Praktis*, (Jakarta: PT Mitra Cahaya Utama, 2008) hal 39-41

³⁸ <http://www.maqdis.s5.com/artikel2.htm>

³⁹ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara) hal 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.

c. Haji qiran⁴⁰

Haji qiran yaitu mengerjakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Caranya seseorang melakukan ihram untuk haji dan umrah dari miqat yang telah ditentukan dari masing-masing negara dan langsung menuju ke mekkah.

7. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

1) Siskohat dan Perkembangannya

Penyelenggaraan ibadah haji di indonesia telah ada sebelum merdeka dan memiliki dasar hukum berupa undang-undang haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji ini telah menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan ditanah air dan arab saudi.

Lahirnya penggunaan komputer ini dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jamaah haji yang wafat akibat peristiwa Musa'iem tahun 1990. Ketika itu, kecelakaan tersebut menewaskan 631 jamaah haji indonesia. Lalu pada tahun 1995 untuk pertama kalinya terjadi *over quota* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jamaah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk daftar tunggu (*waiting list*). Karena ketika itu kementrian agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh *seat* pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya,

⁴⁰ Zurinal Z. & Aminuddin, *Op.Cit*, hal 190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementrian Agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang dikenal dengan istilah SISKOHAT.⁴¹

Pada awalnya pada tahun 1995 dan 1996, pemerintah menggunakan main system milik Garuda Indonesia sebagai host SISKOHAT yang tersambung dengan 7 bank penerima setoran (BPS) BPIH yaitu Bank Rakyat Indonesia, Bank Dagang Indonesia, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Negara Indonesia, Bank Pembangunan Indonesia, Bank Tabungan Negara. Sistem tersebut mempunyai fungsi melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dapat dikendalikan secara online dan real time di Kantor Cabang Bank penerima setoran BPIH yang tersebar diseluruh Indonesia.

Pada tahun 1996, pemerintah mengambil langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan kemudahan dan percepatan layanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH, pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, dan upaya memberikan kepastian pergi haji padatahun berjalan, dan upaya memberikan kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta berkeadilan dalam penyediaan porsi maupun urutan keberangkatan ke Tanah Suci. Kebijakan pemerintah melalui kementrian agama membangun host sendiri untuk SISKOHAT. Sistem ini tersambung dengan BPS BPIH untuk menginput data pendaftar haji.

Pada tahun 1999 SISKOHAT memberikan kemudahan pada sektor layanan dan kemitraan yaitu: pertama, pada waktu yang bersamaan (real time) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada Bank Indonesia (BI). Kedua, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (non stop). Ketiga, ketersediaan database jama'ah haji yang semakin terstruktur, sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan

⁴¹ *Ibid.* h.193-194

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokan pra manifest untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA, menjadi alat kontrol, menjadi acuan pembuatan identitas jama'ah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan living cost. Keempat, kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jama'ah sejak masa pendaftaran dan masa pemberangkatan, operasional di arab saudi hingga kepulangan di Tanah Air.

Perkembangan selanjutnya, sejak tahun 1999-2015, SISKOHAT terus mengalami perkembangan dan peningkatan layanannya dengan menghadirkan SIKOHAT Gen-2 sebagai penyempurnaan SISKOHAT Gen-1. Akses pelayanan yang terhubung dengan BPS BPIH semakin membaik serta masyarakat memperoleh kemudahan pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun. Selain itu ketersediaan database haji yang semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pemuatan dokumen haji.

Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada publik. Publik dapat melakukan pengecekan sendiri untuk perkiraan keberangkatan hajinya dengan mengakses www.haji.kemenag.go.id yang terhubung langsung dengan database SISKOHAT Gen-2. Selain melalui komputer pengecekan dapat dilakukan dengan ponsel berbasis android dan lainnya.

Puncak dari perkembangan SISKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yaitu pada tahun 2016, dimana SISKOHAT menghadirkan layanan kepastian dan jaminan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempermudah dan pendaftaran dan posisi urut porsi. Dan pada tahun 2016 adalah masa-masa menentukan seiring dengan kebijakan reformasi pendaftaran haji secara besar-besaran. Sebelumnya, sistem pendaftaran haji reguler menggunakan dua sistem yakni sistem Kankemenag Online (KKO) dan SISKOHAT Gen-2 (*centralized*).

Dengan keluarnya peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 maka sistem pendaftaran haji reguler berubah drastis yaitu menggunakan perangkat SISKOHAT Gen-2, kemudian menerapkan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari), dan penerapan deteksi jamaah haji dengan metode *algoritma similaritas*. Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap menjadi dua tahap. Pemangkasan ini juga mempermudah jamaah dan publik, baik pada waktu maupun biaya. Berikut proses pendaftaran dua tahap, yaitu ; *pertama*, calon jamaah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS. *Kedua*, setelah itu calon jamaah pergi ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir SPPH, serta melakukan cek nomor porsi.

Sejak tahun 2016 SISKOHAT Gen-2 sudah menjalankan deteksi jamaah yang sudah pernah berhaji dan akan menolak secara sistem bagi siapa saja yang mendaftar haji sebelum melewati masa 10 tahun setelah hajinya yang terakhir. Bagi jamaah yang sudah pernah berhaji maka akan dapat melakukan pendaftaran kembali setelah 10 tahun kemudian. Jika tetap melakukan pendaftaran juga maka secara otomatis akan tertolak sistem.

2) Tugas dan Fungsi SISKOHAT

Dukungan sistem ini akan lebih mempermudah calon jamaah haji karena sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan jaringan pengembangan database haji dan pelayanan informasi haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu memiliki fungsi sebagai berikut:⁴²

- a. Pelaksanaan pengelolaan sistem jaringan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sistem jaringan sistem informasi haji terpadu.
- b. Pelaksanaan pengembangan database haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan dan pengembangan database haji.
- c. Pelaksanaan pelayanan informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pelayanan informasi haji.

1) Prasarana SISKOHAT

Adapun prasarana yang dimiliki SISKOHAT dibagi menjadi 2 (dua) era, yaitu era komputer PC (*personal computer*) sebagai awal pengenalan komputerisasi haji era komputer mini (Mesin AS/400) sebagai masa dimulainya pengoperasian SISKOHAT.⁴³ Host SISKOHAT ini sebagai pengendalian utama suatu jaringan dimana semua proses pengolahan data berlangsung memakai CDP (*centralized data proces*) yaitu sistem komputer, proses dan support terpusat disatu tempat.

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul:

Pertama “Abdul Latif (2010) dalam Tesisnya “ Analisis keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY” yang memberikan analisis terkait dengan keberhasilan penerapan Siskohat

⁴² Direktorat Jendral PHU, Bab V, Pasal 257-260

⁴³ Departemen Agama, *Era Baru Perhajian Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2000) hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi tujuan utama bagi para operator dan pegawai pada seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, Zakat dan Waqaf. Penerapan keberhasilan Siskohat harus memfokuskan pada kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi. Peningkatan penggunaan akan mempengaruhi secara timbal balik kepuasan pengguna dan memberikan pengaruh besar terhadap dampak individual dan dampak organisasi. Hal ini menyebabkan keberadaan sistem informasi tidak hanya bersifat formalitas saja akan tetapi memang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu sosialisasi dan pelatihan-pelatihan merupakan kebutuhan mendasar yang perlu ditingkatkan.

Perbedaan: Analisis Keberhasilan Siskohat yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis penerapan penggunaan Siskohat yang dilakukan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY yang memfokuskan tujuan utamanya untuk para pengguna/operator Siskohat dalam rangka memberikan kepuasan pengguna dan dampak individual serta dampak bagi organisasi. Dalam hal ini Siskohat tidak hanya bersifat formalitas saja tetapi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Sedangkan implementasi Siskohat pada penelitian yang saya lakukan adalah Implementasi Siskohat pada Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura dalam melayani calon jama'ah haji. Implementasi yang saya bahas dalam penelitian ini tidak hanya membahas tentang penerapan penggunaan Siskohat saja tetapi juga membahas tentang manajemen penerapan Siskohat pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

Kedua “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau”. Karya Subadi (2013). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Skripsi ini menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan pada Kementerian Agama Kabupaten Bintan Provinsi Riau lebih menekankan pada : *pertama* : implementasi kebijakan pelayanan haji yang meliputi persyaratan dan prosedur pendaftaran haji serta pembinaan calon jama'ah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haji reguler berdasarkan pada beberapa dimesi yaitu dimensi kepatuhan implementor terhadap aspek persyaratan dan prosedur pendaftaran. *Kedua* : dalam menjalankan kebijakan haji dan menjalankan rutinitas fungsi aparat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan sebagai implementor tetap terlaksana dengan baik. *Ketiga* : kinerja dan dampak yang dikehendaki pada priinsipnya sudah baik namun masih adanya sikap kurang disiplin dalam pelayanan.

Perbedaan: implementasi Kebijakan yang dilakukan dalam skripsi ini membahas tentang implementasi kebijakan pelayanan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Bintan. Skripsi ini membahas tiga hal penting dalam implementasi kebijakan pelayanan haji yaitu: *pertama* : implementasi kebijakan pelayanan haji yang meliputi persyaratan dan prosedur pendaftaran haji serta pembinaan calon jama'ah haji reguler berdasarkan pada beberapa dimesi yaitu dimensi kepatuhan implementor terhadap aspek persyaratan dan prosedur pendaftaran. *Kedua* : dalam menjalankan kebijakan haji dan menjalankan rutinitas fungsi aparat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan sebagai implementor tetap terlaksana dengan baik. *Ketiga* : kinerja dan dampak yang dikehendaki pada priinsipnya sudah baik namun masih adanya sikap kurang disiplin dalam pelayanan.

Sedangkan Implementasi pelayanan jama'ah haji yang dilakukan dalam penelitian saya adalah implementasi pelayanan jama'ah haji melalui Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura. Implementasi pelayanan jama'ah haji yang saya lakukan dalam penelitian ini menggunakan model Van Horn dan Van Meter yang meliputi enam variabel yaitu: standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi, kondisi ekonomi, sosial, dan politik serta disposisi implementor.

Ketiga: Tesis yang berjudul “ analisis kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jamaah haji indonesia (studi kasus pada jamaah haji kota ternate periode haji tahun 2005 dan 2006). Karya : Irwan Hamadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2018). Pokok masalah yang dalam penelitian ini adalah konsep analisis kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jamaah haji indonesia secara umum dan dikota ternate secara khusus. Dalam penelitian ini membahas tentang pandangan dan pelayanan kepuasan jamaah haji dalam perspektif islam. Pelayanan haji yang diberikan kantor kementrian agama kota ternate sudah baik sesuai visi dan misi yang tercantum di kantor kementrian agama kota ternate. Untuk prosedural pendaftaran haji juga sudah baik dan calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang sudah ada. Pemeriksaan kesehatan sudah cukup baik, karena seluruh jamaah dapat bekerjasama dengan baik. Sehingga tidak ada masalah yang cukup berat. Para jamaah merasa kesehatan mereka diperhatikan, terlebih pada para jamaah yang lanjut usia. Pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji sudah baik. Sehingga para jamaah merasa nyaman mulai dari pemberangkatan awal hingga kepulangan kedaerah masing-masing, selama ditanah airmaupun ditanah suci.

Perbedaan: tesis yang dilakukan dalam penelitian ini membahas tentang analisis kualitas pelayanan haji indonesia (studi kasus pada jama'ah haji kota ternate tahun priode 2005 dan 2006). Tesis ini membahas tentang pandangan dan pelayanan kepuasan jamaah haji dalam perspektif islam. Pelayanan haji yang diberikan kantor kementrian agama kota ternate sudah baik sesuai visi dan misi yang tercantum di kantor kementrian agama kota ternate. Untuk prosedural pendaftaran haji juga sudah baik dan calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang sudah ada. Pemeriksaan kesehatan sudah cukup baik, karena seluruh jamaah dapat bekerjasama dengan baik. Sehingga tidak ada masalah yang cukup berat. Para jamaah merasa kesehatan mereka diperhatikan, terlebih pada para jamaah yang lanjut usia. Pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji sudah baik. Sehingga para jamaah merasa nyaman mulai dari pemberangkatan awal hingga kepulangan kedaerah masing-masing, selama ditanah airmaupun ditanah suci.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan implementasi pelayanan haji yang saya lakukan adalah membahas tentang implementasi pelayanan jama'ah haji melalui Siskohat di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura. Dalam penelitian ini saya membahas tentang pelayanan haji melalui Siskohat mulai dari pelayanan pendaftaran haji, pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan keberangkatan dan pemulangan jama'ah haji ke Tanah Air. Selain itu penelitian saya membahas tentang pembatalan haji dan perkembangan Siskohat mulai dari Siskohat Gen-1 hingga Siskohat Gen-2. Selain itu dalam penelitian ini saya juga membahas tentang kelebihan, kelemahan serta hambatan penerapan Siskohat dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

C. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses secara keseluruhan dari penelitian. Kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu: Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

Untuk melihat bagaimana Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam rangka pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura, maka penulis menggunakan perspektif model implementasi kebijakan *Van Meter* dan *Van Horn* yang terdiri dari 6 (enam) variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:⁴⁴

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dari standar operasional prosedur sebagai pedoman yang mendukung dalam

⁴⁴ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 133-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan setiap kebijakan. Adapun yang harus diatuhi dalam implementasi Siskohat adalah prosedur pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan serta layanan informasi yang akurat, tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya satandar dan sasaran kebijakan yang ditetapkan oleh birokrat akan memudahkan pelaksana atau pengguna dalam melaksanakan pelayanan baik pendafrtran, pembatalan dan penyampaian informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji kepada publik, maka dapat dikatakan bahwa penerapan kebijakan tersebut telah merujuk pada teori (isi) kebijakan dan sebenarnya, maksudnya kebijakan tersebut telah diimplementasikan sebagaimana seharusnya.

2. Sumberdaya

Sumberdaya juga mempunyai peranan penting dalam implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Dalam peranan Siskohat selain ketersediaan sarana prasarana, hal penting lainnya dalah sumberdaya manusia dan lembaga sebagai wadah kebijakan tersebut diimplementasikan.

Informasi yang menyangkut tujuan dan cara pelaksanaan kebijakan perlu diketahui oleh pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan. Wewenang yang diberikan kepada pelaksana kebijakan akan mempermudah mengambil langkah-langkah startegis yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan. Fasilitas yang memadai akan memudahkan dalam melaksanakan kebijakan.

Pelaksana kebijakan tentang penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam hal pelayanan haji adalah orang-orang yang menangani langsung tentang masalah haji. Pelaksana terdiri dari Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dan beberapa orang pegawai yang ada pada seksi penyelenggara haji dan umrah.

3. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Berkaitan dengan Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu maka komunikasi sangat berperan penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam keberhasilan pencapaian tujuan. Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan Siskohat selain komunikasi yang dibangun secara vertikal dan horizontal. Secara vertikal yaitu bahwa setiap aktivitas organisasi atau lembaga harus melakukan komunikasi dengan organisasi atau lembaga yang mengeluarkan kebijakan. Secara horizontal yaitu terdapat *stakeholders* yang perlu menjadi perhatian lembaga pelaksana kebijakan, misalnya dalam pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji stakeholder yang menjadi penguat aktivitas baik lembaga maupun pelaksana atau pengguna (*implementor*) telah melakukan komunikasi dengan lembaga yang memiliki hubungan terkait dengan pelayanan pendaftaran haji seperti keakuratan dokumen persyaratan yang meliputi KTP, Kartu keluarga dan Akta Kelahiran berhubungan dengan Dinas Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan komunikasi stakeholder tersebut komunikasi yang dilakukan sangat beragam dan dalam penyampaian pesan atau perintah kebijakan juga terdapat konsistensi. Keberhasilan implementasi menurut Van Horn dan Van Metter ditentukan oleh komunikasi yang akurat dan konsisten terhadap agen pelaksana kebijakan, serta koordinasi diantara yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu diingat bahwa Siskohat bukan satu-satunya faktor, bahkan secanggih apapun teknologi tidak bisa menjadi satu-satunya faktor. Masih ada faktor manusia, struktur birokrasi, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang mempengaruhi implementasi suatu program.

Selain itu, implementasi kebijakan yang baik agar mampu mencapai keberhasilan suatu program dengan maksimal maka harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana. Dalam hal ini agen pelaksana mengacu pada struktur birokrasi dan ketersediaan *Standar Operasional Prosedur dan Fragmentasi*. Fragmentasi adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi akibat tekanan lingkungan birokrasi termasuk lingkungan politik hingga konstitusi.

5. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Keberhasilan layanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Melalui penerapan Siskohat tidak hanya terpacu pada sisi kebijakan dan pelaksana kebijakan saja namun ada faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilannya yaitu lingkungan. Lingkungan terkait dengan beberapa hal yaitu *pertama*, sumberdaya ekonomi pendukung atau bahan dasar. *Kedua*, sejauh mana kelompok kepentingan ikut mendukung program layanan tersebut. *Ketiga*, karakteristik para partisipan yaitu mencakup tingkat kepatuhan dan responsifitas masyarakat atau calon jama'ah haji berdasarkan prinsip istithi'ah.

6. Disposisi Implementor

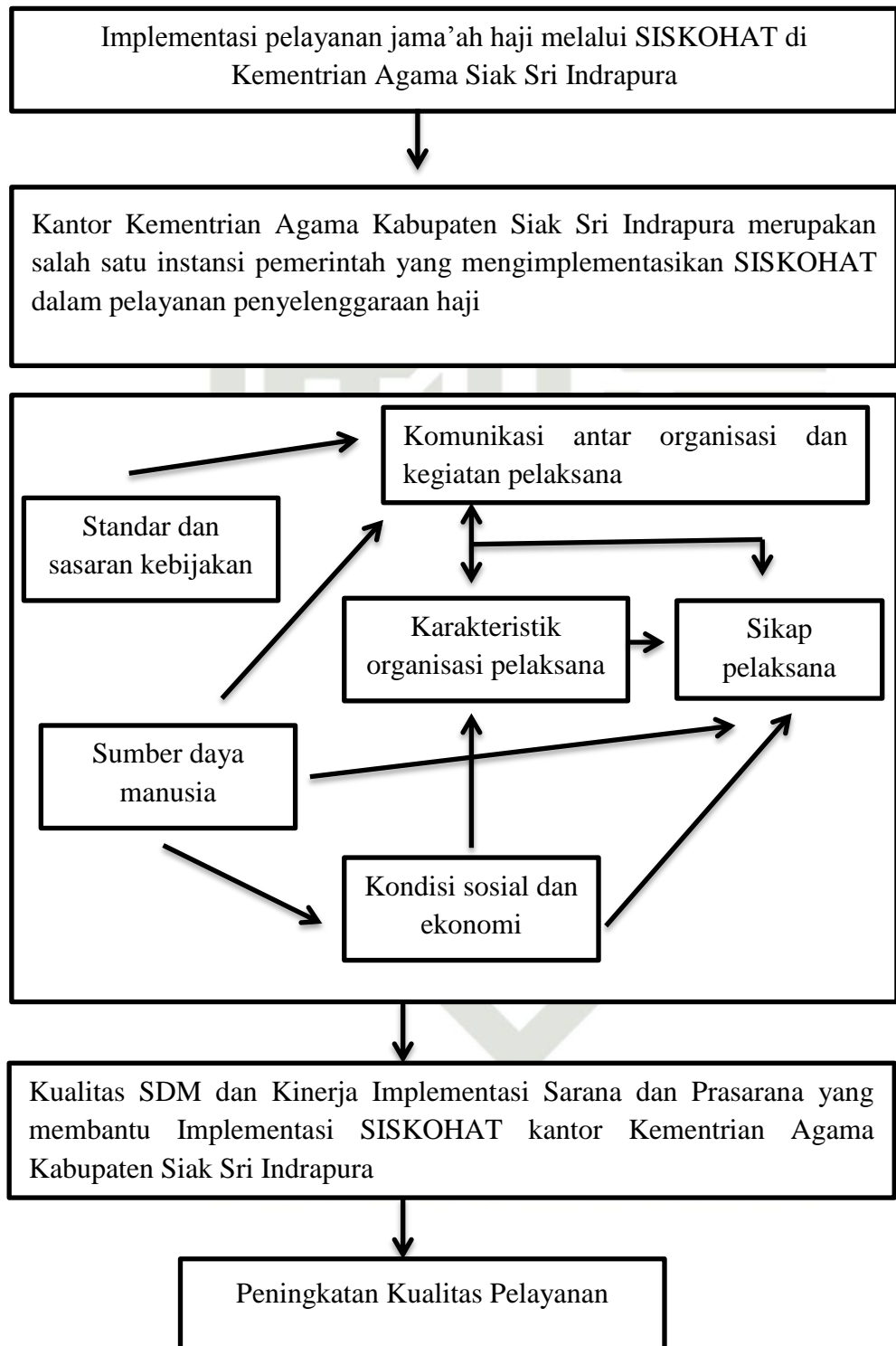
Disposisi implementor mencakup tiga hal penting yaitu:

- a. Respon implementor terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
Agar implementasi berjalan efektif dan efisien para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan kemampuan untuk melaksanakan kebijakan, tetapi harus juga memiliki kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.
- b. Kognisi yaitu pemahamannya terhadap kebijakan;
Salah satu faktor berhasilnya sebuah sistem diterapkan pada suatu organisasi adalah kemampuan para pengguna dan pemahaman terhadap isi dari implementasi sistem informasi dan komputersidasi haji terpadu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang bermuara pada kepuasan pelanggan.
- c. Intensitas disposisi implementor yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor;
Dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan seorang implementor harus memberikan sikap demokratis dengan menganggapi berbagai saran dan kritik sehingga masyarakat merasa diperhatikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.3 Kerangka pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Menurut buku Juliansyah Noor, metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

2. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun lokasi penelitian ini adalah Kementrian Agama Siak Sri Indrapura, Jl. Komplek perkantoran sungai betung, kelurahan, kp. Rempak, Siak, Kabupaten Siak.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

NO	KEGIATAN	WAKTU
1	Penyusunan Proposal	April-Mei Tahun 2020
2	Seminar Proposal	Juni Tahun 2020
3	Ujian Kompherensif	April Tahun 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Sumber data yang langsung diperoleh dari sumber data, pertama lokasi penelitian atau objek penelitian.⁴⁵

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu dan data sekunder ini disebut juga sebagai data tersedia.

Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan masyarakat serta dokumentasi tertulis yang dapat membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Untuk melihat konsepsi penerapannya perlu merefleksi kembali ke dalam teori-teori yang terkait, sehingga perlunya data sekunder sebagai pemandu.⁴⁶

D. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi, yang menjadi informan dari penelitian ini adalah:

1. Drs.H.Muharom (Kepala Kementrian Agama)
2. Drs.H.Nursya (Kasubag TU)
3. H. Zubir Efendi.M.Sh (Kepala Penyelenggaraan Haji dan Umrah)
4. agus Bisri (operator SISKOHAT)

E Teknik dan Alat Pengumpulan Data

dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

⁴⁵ Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : KENCANA, 2005), h. 132

⁴⁶ P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 88.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengamatan (observasi)

Secara luas observasi atau pengamatan merupakan setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Secara sempit pengamatan merupakan pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.⁴⁷

Penulis melakukan penelitian dengan cara pengamatan langsung terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan implementasi pelayanan jama'ah haji melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.⁴⁸ Wawancara merupakan tanya jawab lisan yang dilakukan antara penulis dengan pimpinan serta staf yang ada di Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura. Penulis menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, yaitu penulis menggunakan beberapa pertanyaan yang telah penulis siapkan.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk melengkapi observasi dan wawancara. Penulis menggunakan data-data atau sumber-sumber yang ada hubungannya dengan yang akan dibahas.

Validitas Data

Menurut Suharsimi Arikunto, validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan di ukur. Validitas suatu data pada penelitian ini variabelnya tidak dapat diamati secara langsung karena menyangkut implelementasi dan pelayanan, untuk mengukur variabel yaitu melalui indikator (petunjuk tidak

⁴⁷ Irawan Soehartono, *Metode penelitisn Sosial*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995), h. 69.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 188.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung).⁴⁹

Teknik Analisis

Teknis analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, setelah data yang berasal dari lapangan terkumpul dan tersusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya, penulis akan menganalisa data tersebut.

Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode deskriptif analisa data, di mana penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari pengamatan, kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada hasil wawancara dan sumber-sumber yang tertulis.

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisian dari peneliti.⁵⁰ Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Emzir, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data.

Reduksi data merujuk pada proses pemulihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Sebagaimana kita ketahui reduksi data terjadi secara kontinue melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau mengkategorisasikan ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.⁵¹

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, cet 13, 2006), h. 163.

⁵⁰ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 198

⁵¹ Etta Mamang Sangaji, dkk, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010), 199

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Model Data

Model data adalah suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melihat suatu tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

3. Penarikan atau verifikasi dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai menentukan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kasual, dan prposisi-proposisi. Kesimpulan akhir mungkin tidak akan terjadi hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran dan catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan, pengalaman peneliti, dan tuntutan dari penyandang dana, tetapi kesimpulan sering digambarkan sejak awal, bahkan ketika seseorang peneliti menyatakan telah memperoses secara induktif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA

Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak mulai beraktifitas tahun 2001 di Kabupaten Siak Sri Indrapura merupakan pemekaran dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis, didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 381 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kabupaten Siak dan KMA Nomor : 373 Tahun 2002 dengan Kepala Kantor pertama dijabat oleh H. Sofwan Saleh, SHI yang menjabat dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2009 kemudian selanjutnya dijabat oleh H.M Syukur, SHI dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor: 1 Tahun 2010 Tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama, mengikuti perubahan tersebut Kantor Departemen Agama Kabupaten Siak selanjutnya bernama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak yang saat ini dijabat oleh Drs.H.Muharrom.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak sebagai Instansi Pemerintah diharapkan dapat mempersatu semua kehidupan beragama, melakukan kegiatan pemantauan pada masyarakat yang berbeda agama, etnis, budaya dan kelas sosial, peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan prima khususnya bidang keagamaan pada masyarakat, serta berupaya dalam peningkatan mutu Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan yang berkualitas. Dengan heterogennya masyarakat Kabupaten Siak, maka agama yang dianut juga beraneka ragam namun dengan keheterogenan tersebut tetap tercipta kerukunan hidup beragama yang selaras dan serasi.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak sebagai instansi vertikal yang berada dibawah naungan pusat, segala yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan dan hukum harus bertanggungjawab pada pemerintah pusat melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya. Untuk mewujudkan semua itu perlu adanya visi dan misi dalam sebuah sistem manajemen. Adapun yang menjadi Visi dan Misi Kantor Kementrian Agama Siak Sri Indrapura adalah sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Siak yang taat melaksanakan ajaran agamanya, cerdas, mandiri dan terlaksananya kerukunan hidup umat beragama serta ikut andil dalam pembangunan”.

2. Misi

- a. Meningkatkan pelayanan kerukunan intra dan antar umat beragama
- b. Meningkatkan pelayanan dan tata kelola Pemerintahan yang bersih, Akuntabel dan terpercaya.
- c. Meningkatkan kualitas dan pemanfaatan pengelolaan potensi keagamaan.
- d. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan Ajaran Agama.
- e. Meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan kehidupan beragama.
- f. Meningkatkan kualitas dan akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.
- g. Meningkatkan kualitas dan akses pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.

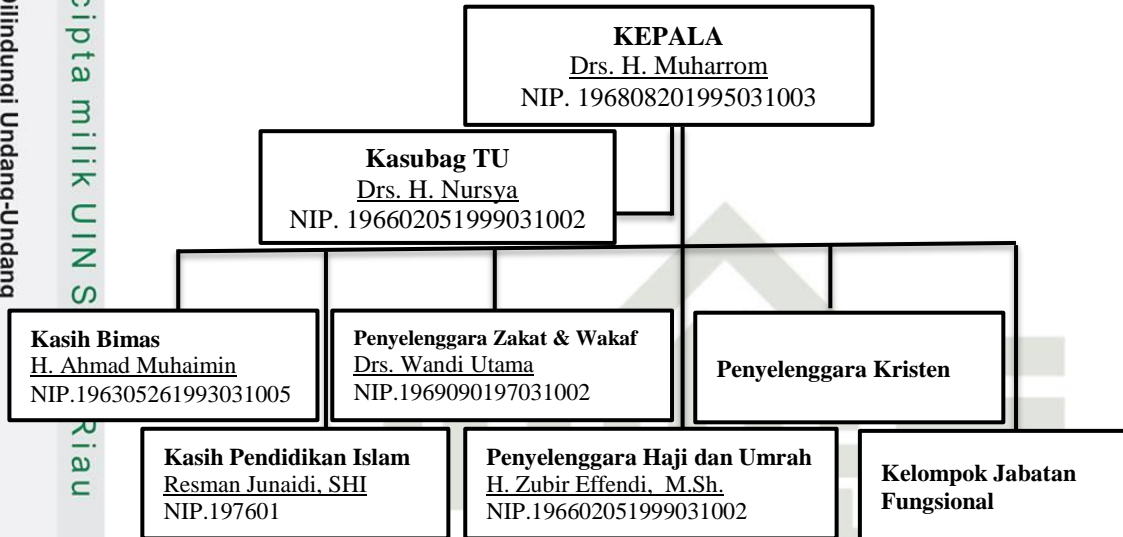
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Siak



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Siak

D. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Siak

Kementerian Agama adalah instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan tugas-tugas umum pemerintah disektor keagamaan. Pembangunan bidang agama sesuai dengan kebijakan pembangunan nasional adalah untuk menciptakan manusia berakhlak berbudi pekerti luhur, beriman, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Esa, selain itu kehadiran Kementerian Agama adalah memberikan jaminan hukum pelayanan kehidupan beragama bagi segenap bangsa indonesia, sesuai dengan amanah Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.⁵²

Pembangunan Bidang Agama lebih besar dilaksanakan oleh partisipasi masyarakat, sedangkan pihak Pemerintah lebih besar memfalisitasi, sehingga umat beragama terayomi dalam melaksanakan aktifitas pembangunan keagamaan yang dilakukan, seperti mendirikan rumah ibadah, mendirikan lembaga pendidikan, naik haji ke Tanah Suci dan lain sebagainya. Peran

⁵² Lihat Skripsi AnisaFitriani, *Sistem Pegawasan Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umrah di Kota Pekanbaru* (Pekanbaru,2016). h.41-42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah hanya sebagai memfasilitasi, sehingga hajat mereka dapat tersalurkan, terbina dengan baik.

Tugas pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama adalah memfasilitasi kepentingan masyarakat beragama tersebut badan pemerintah lainnya. Karena pembangunan masyarakat beragama adalah pembangunan masyarakat itu sendiri, maka hampir semua Departemen mempunyai keterlibatan dalam pembangunan masyarakat beragama tersebut, sesuai dengan tupoksinya apalagi Departemen dalam negeri melalui program dinas instansinya, baik diknas, pertanian, perkebunan, perindustrian, perdagangan, kesehatan dan lain sebagainya.

E. Perkembangan Struktur Organisasi Kementerian Agama Siak Sri Indrapura

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak berdasarkan keputusan Menteri Agama (KMA nomor 373 Tahun 2002) tentang susunan organisasi kerja pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Siak, maka struktur kerja Kementerian Agama Kabupaten Siak terdiri dari 5 (lima) bagian yaitu:

1. Subbag Tata Usaha terdiri dari :
 - a. Pelaksana Urusan Kepegawaian
 - b. Pelaksana Program
 - c. Pelaksana Keuangan
 - d. Pelaksana Umum
 - e. Pelaksana Kehumasan
2. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
3. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
4. Seksi Pendidikan Agama Islam (Pendis)
5. Penyelenggara zakat dan waqaf
6. Penyelenggara Kristen

Namun dalam perkembangannya terjadi perubahan Struktur Organisasi dan Tata Laksana sesuai Peraturan menteri agama Republik Indonesia nomor 13 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vertikal Kementerian Agama, maka saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak terdiri dari 7 bagian yaitu :

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha terdiri dari :

a. Pelaksana Organisasi

Tata laksana dan urusan kepegawaian bertugas melakukan penyiapan bahan penyusunan organisasi dan tata laksana serta pengelolaan urusan kepegawaian.

b. Pelaksana Perencanaan dan Keuangan

Bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi dan laporan, serta pelaksanaan urusan keuangan.

c. Pelaksana Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, pemeliharaan dan pengelolaan barang milik/kekayaan Negara.

d. Pelaksana Informasi dan Kehumasan

Bertugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan urusan pengelolaan informasi dan hubungan masyarakat

e. Pelaksana Hukum dan Kerukunan Umat Beragama

Bertugas melakukan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang undangan, bantuan hukum dan pelaksanaan urusan kerukunan umat beragama serta pelayanan masyarakat konghuchu.

2. Seksi Pendidikan Islam

Mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama Islam, dan pendidikan keagamaan Islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

5. Penyelenggara zakat dan waqaf

Mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, zakat dan wakaf.

6. Penyelenggara Kristen

Mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai jenis dan jenjang jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahlian. Dengan perkembangan Kecamatan baru yang ada di Kabupaten Siak, saat ini sudah terbentuk 14 Kantor Urusan Agama (KUA) definitif.

- 1) KUA Kecamatan Siak
- 2) KUA Kecamatan Sungai Apit
- 3) KUA Kecamatan Minas
- 4) KUA Kecamatan Dayun
- 5) KUA Kecamatan Kerinci Kanan
- 6) KUA Kecamatan Tualang
- 7) KUA Kecamatan Bungaraya
- 8) KUA Kecamatan Sungai Mandau
- 9) KUA Kecamatan Lubuk Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 10) KUA Kecamatan Kandis
- 11) KUA Kecamatan Koto Gasib
- 12) KUA Kecamatan Sabak Auh
- 13) KUA Kecamatan Mempura
- 14) KUA Kecamatan Pusako

Dalam bidang pendidikan agama, saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak membina 14 Madrasah Ibtidaiyah Swasta (MIS), 1 Madrasah Ibtidaiyah Negeri, 35 Madrasah Tsanawiyah Swasta (MTsS), 2 Madrasah Tsanawiyah Negeri dan 20 Madrasah Aliyah Swasta (MAS), Sedangkan untuk Madrasah Aliyah Negeri pada saat ini baru 2. Jumlah Pondok Pesantren 22 Buah.⁵³

Tidak seperti tahun sebelumnya Jamaah Calon Haji (JCH) yang akan berangkat haji masih melalui embarkasi batam tetapi sejak tahun 2019 Jamaah Calon Haji (JCH) sudah berangkat melalui embarkasi pekanbaru. Hal ini ditandai dengan penyerahan surat keputusan (SK) embarkasi haji antara Provinsi Riau Tahun 2019 dari Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) kemenag Nizar kepada Gubernur Riau Syamsuar di Balai Pauh Tinggi Janggi pada 24 september 2019. Pada kesempatan ini Gubernur Riau mengatakan bahwa Pemprov Riau sangat komit dan menginginkan agar Riau memiliki Embarkasi. Alasannya adalah selain karena jumlah jamaah calon haji (JCH) asal Riau setiap tahunnya cukup besar mencapai lebih kurang 5 ribu JCH tetap juga dari sisi anggaran dan efisiensi waktu sangat menguntungkan. Dengan adanya embarkasi haji di antara provinsi Riau akan memudahkan bagi masyarakat Riau umumnya dan masyarakat Siak khususnya yang akan melaksanakan haji. Jumlah jama'ah haji yang akan berangkat pada tahun 2019 berjumlah 276 orang.

Fasilitas yang ada pada kantor haji kementerian agama siak sri indrapura sebagai berikut:

⁵³ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri indrapura tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 4.13 Ruang Haji****Gambar 4.14 Ruang Arsip**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis yang berkenaan dengan Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. SISKOHAT adalah suatu sistem untuk mengolah data perhajian yang berbasis teknologi dan komunikasi dengan tujuan mengatur dan melayani proses pendaftaran, proses pembatalan pendaftaran, proses penyelesaian dokumen, proses pelunasan, proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.
2. Implementasi SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik dengan model Van Horn dan Van Meter yang meliputi enam variabel. Dari enam variabel tersebut terkait dengan standar operasional prosedur yang digunakan, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial ekonomi dan politik serta disposisi implementor sudah berjalan maksimal.
3. SISKOHAT Gen-2 pada aspek pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan pendaftaran, pelayanan penyelesaian dokumen dan pelayanan pelunasan BPIH telah memberikan perbaikan pelayanan terhadap para calon jamaah haji dengan indikator terlaksananya enam variabel model implementasi kebijakan publik dan enam prinsip pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pihak penyelenggara terus melakukan upaya perbaikan dalam sistem layanannya sehingga terbuka harapan untuk menjadi lebih transparan dengan mengedepankan profesionalitas. Selanjutnya dalam angka mendukung program layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Siak terdapat dua media informasi yang digunakan sebagai strategi dalam melaksanakan informasi yaitu media informasi *online* dan *offline*.

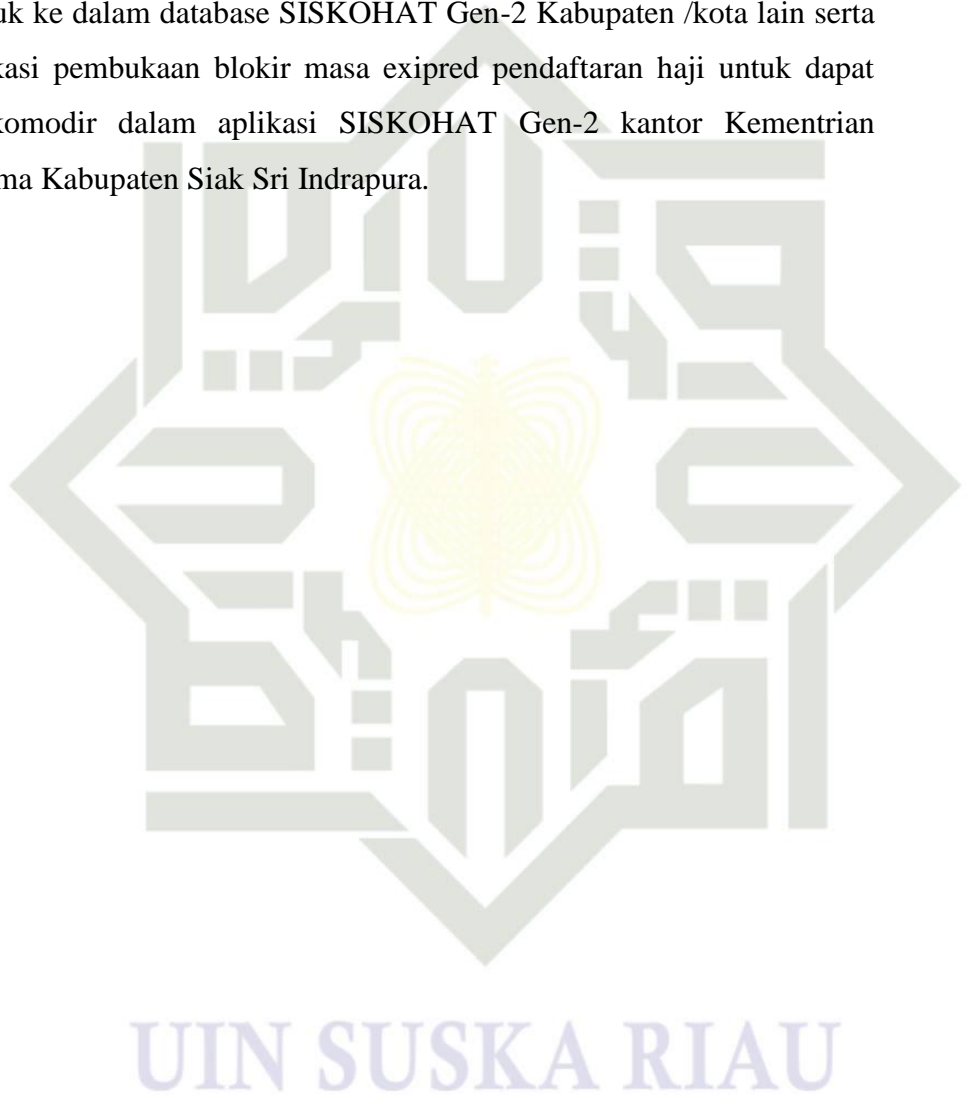
B. Saran

1. Dalam rangka penyebaran informasi kepada publik disarankan agar lebih menginsentifkan media online seperti website Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan situs website <http://haji.kemenag.go.id> dan media sosial yang meliputi: Tweeter: @informasi Haji, Facebook: Informasi Haji, Youtube: Informasi Haji serta pemanfaatan aplikasi Haji Pintar sebagai sosialisasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura. Selain itu Windows Display Information sebagai audio visual yang bersifat Offline untuk dapat dikembangkan menjadi media online.
2. Diharapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura khususnya Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dapat mempublikasikan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disusun dan digunakan melalui papan informasi sehingga calon pendaftar dapat mengetahui alur dan mekanisme pendaftaran haji. Agar penerapan SISKOHAT Gen-2 dengan analisis enam variabel model implementasi Van Horn dan Van Meter dari enam variabel yang sudah berjalan terdapat tiga variabel yang belum maksimal dalam penerapannya yaitu:
 - a. Sasaran kebijakan, sasaran kebijakan pendaftaran haji khusus disarankan terakomodir dalam SISKOHAT Gen-2 yang diimplementasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.
 - b. Sumberdaya manusia, dari sisi sumberdaya manusia yang mengoperasikan operator SISKOHAT Gen-2 masih adanya content aplikasi SISKOHAT Gen-2 yang belum dipahami serta penempatan operator SISKOHAT bukan dari segi background IT. Maka dalam rangka meningkatkan kualitas operator disarankan adanya pembinaan dan pelatihan operator SISKOHAT khususnya SISKOHAT Gen-2.

- c. Komunikasi antar organisasi, real time yang selama ini menjadi icon antara SISKOHAT Gen-2 dan BPS BPIH belum berjalan maksimal, masih terdapat kesalahan entry data calon jamaah haji di BPS BPIH yang masuk dalam database SISKOHAT Kabupaten/kota lain. Maka disarankan agar aplikasi pengembalian data calon jamaah haji yang masuk ke dalam database SISKOHAT Gen-2 Kabupaten /kota lain serta aplikasi pembukaan blokir masa expired pendaftaran haji untuk dapat terakomodir dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2 kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. (2012). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Amirin, Tatang M. (2001). *Pokok-pokok Teori Sistem*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada
- Amsyah, Zulkifli. *Manajemen Sistem Informasi*
- Anggito Abimanyu,dkk. (2014). SISKOHAT Gen-2 dan optimalisasi pelayanan haji” Majalah Realita Haji
- Anwar ,Desy. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru*. Surabaya : Amelia
- Ardani, Moh. (2008). *Fiqih Ibadah Praktis*. Jakarta: PT Mitra Cahaya utama
- Arikunto, Suharsimi, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Athoillah, M.Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Chulsum, Umi dan Windi Novia. (2006). kamus besar bahasa indonesia, Surabaya: Kashiko
- Delfi , Maya Oktasari. (2015). SKRIPSI: *Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman
- Departemen Pendidikan Nasional. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Echols, John. M. (1996). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia
- Gayuh, Iwan. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Warga Negara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Halim, Abdul. (2002). *Ensiklopedia Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Herujito, Yayat M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Goverment in action : Sistem Informasi Pendaftaran Haji Terpadu (SISPENHAT)* . Yogyakarta:Andi
- Kadarman, A.M. dan Yusuf Udaya. (2011). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kadarman, Adi dan Yusuf Udaya. (1991). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kementrian agama RI. (2010). *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah
- Komarudin. (1993). *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya
- Kristanto, (2008). *Manajemen Informasi*
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupioyadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy J. (1997). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Muchtarom, Zaini. (1996). *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al-Amin Press
- Mujie, M.Abdul dan Maburi Thollah Syafi'iah. (1994). *Kamus Istilah Fiqih*. Jakarta:PT Pustaka Firdaus
- Mulyadi, (2001). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*. Bandung PT. Remaja Rosda Karya
- Munasef. (1989). *Sistem Pemerintahan Di Indonesia*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Musbikin, Imam. (2007). *Rahasia Shalat Khusyu*. Yogyakarta: Mitra Pustaka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mustofa, Bisri. (2005). *Sejarah Sosial Hukum Haji*. Malang: Citra Mentari Malang
- Prwanto, Erwan Agus. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ratri, Dewi Kartika. (2014). Jurnal : *Implementasi Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Kota Layak Anak*. Pemerintahan Universitas Brawijaya
- Samsul, M. (1992). *Sistem Akutansi*. Jakarta: CV. Masdar Maju
- Setiawan, Guntur. (2000). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi aksara
- Shihab, M. Quraish. (2000). *Menuju Haji Mabruur*. Jakarta: Puataka Zaman
- Shaleh, Abdul Rasyad. (1993). *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan bintang
- Stoner, James A.F. (1982). *Managemant*. New York: Prentice/ Hall Internatonal, Lac., Englewood Cliffs
- Subarsono, (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Filosof Astrid. (1986). *Komunikasi Kontemporer*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sitabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Sutarto. (1998). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Andi
- Syari'ati, Ali. (2000). *Haji*. Bandung: Pustaka
- Terry, G.R dan Leslie W. Rue. (1999). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Akasara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tommo, Wahyudi Kumoro dan Subando Agus. (2001). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UGM Press

Uman, Nurdin. (2001). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : Rosda Karya

Widodo, Budiharto. (2010). *Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Jakarta: Erlangga

Zurinal & Aminuddin. (2008). *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Lembaga penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Undang-undang

Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan ibadah haji
Bab II Asas dan Tujuan Pasal 3

Website

<http://www.maqdis.s5.com.artikel2.htm>

<http://directory.umm.ac.id/SI.PT/Akutansi-mutia.pdf>

https://id.wikipedia.org/wiki/Tragedi_Mina_2015 diakses pada tanggal 15 Juni 2020 pukul 12:56 WIB

www.simhajiak.com pusat pelayanan haji terpadu kantor kementrian agama kabupaten siak



Hak Cipta Dituliskan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa yang menjadi sasaran kebijakan diimplementasikannya SISKOHAT sebagai alat kerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?
2. Menurut Bapak apakah standar operasional prosedur (SOP) sangat diperlukan dalam hal pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?
3. Bagaimana menurut bapak mengenai pendaftaran haji saat ini jika dikaitkan dengan pendaftaran haji yang pernah berjalan yaitu sekali ke Bank dan sekali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak?
4. Dalam proses pelayanan haji bagaimana gambaran mengenai infrastruktur yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?
5. Apakah SISKOHAT ini sudah di sosialisasikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura kepada calon jama'ah haji ?
6. Apakah aplikasi SISKOHAT yang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura ini dibuat sendiri atau menggunakan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat?
7. Apakah SISKOHAT yang digunakan saat ini sudah ada mengenai haji khusus di dalamnya Atau hanya masih haji reguler saja?
8. Apa saja yang menjadi dukungan sumberdaya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura dalam mengimplementasikan SISKOHAT?
9. Bagaimana alur atau prosedur pendaftaran haji serta persyaratan pendaftaran haji pada Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?
10. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam memasukkan data calon jama'ah haji di BPS BPIH yang masuk ke dalam database Siskohat Kabupaten/kota lain?
11. Motivasi apa saja yang dilakukan untuk menunjang kinerja pegawai SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

16. Apakah aplikasi pembukaan masa expired pendaftaran haji sudah/belum terakomodir dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2?
16. Siapa saja institusi yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kebijakan implementasi SISKOHAT sebagai alat kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan?
16. Bagaimana sistem manajemen yang diterapkan dalam pelaksanaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?
16. Menurut bapak apakah pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura ini sudah baik?
16. Bagaimana implementasi kebijakan SISKOHAT serta pengaruhnya terhadap kondisi sosial, ekonomi dan politik masyarakat Kabupaten Siak Sri Indrapura?
17. Apakah petunjuk khusus pengoperasian aplikasi siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?
18. Apa saja sistem proteksi yang digunakan dalam aplikasi Siskohat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?
19. Apa perbedaan antara adanya SISKOHAT dengan pendaftaran haji sebelumnya dengan sistem pendaftaran haji saat ini?
20. Apakah ada media informasi yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui informasi tentang haji?
21. Apa tujuan utamanya ditampilkan informasi-informasi haji pada media audio visual di ruang SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

HASIL WAWANCARA

**1 Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Siskohat Pada Kantor
Kementrian Agama Siak Sri Indrapura**

NO	WAWANCARA	JAWABAN
	Standar dan sasaran kebijakan	
	<p>Apa yang menjadi sasaran kebijakan diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?</p> <p>Informan : Drs.H.Muharrom</p>	<p>Yang saya ketahui mengenai sasaran kebijakan dibangunnya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) di Kementrian Agama Siak Sri Indrapura ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk memberikan pelayanan mengenai informasi haji kepada calon jama'ah haji dan masyarakat. 2. Supaya calon jama'ah haji dapat mengakses secara langsung atau tidak langsung mengenai data dan informasi mengenai haji. 3. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan jama'ah haji dalam melaksanakan ibadah haji sehingga terciptanya jam'ah haji yang berwawasan dan mandiri. 4. Agar calon jam'ah haji dapat program yang sudah berlangsung atau yang akan berlangsung yang berkaitan dengan proses persiapan haji di Tanah Air dan Arab Saudi. 5. Supaya calon jama'ah haji bisa memahami semua kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan Arab Saudi. 6. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara cepat, tepat dan akurat. 7. Sebagai pertukaran berita perhajian antar pusat informasi haji yang ada di kota, wilayah provinsi dan wilayah pusat.
	Menurut Bapak apakah standar operasional prosedur (SOP) sangat diperlukan dalam hal	Ya jelas, standar operasional prosedur (SOP) sangatlah penting dalam hal pelayanan haji. Dengan adanya SOP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?</p> <p>Informan: H.Zubir Effendi</p>	<p>tersebut dapat mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan dalam melakukan pekerjaan.jika tidak adanya SOP maka pekerjaan tidak akan terlaksana dengan teratur dan terarah. Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan untuk memudahkan jama'ah haji dalam melakukan proses pendaftaran ibadah haji supaya berjalan efektif dan efisien.</p>
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana menurut bapak mengenai pendaftaran haji saat ini jika dikaitkan dengan pendaftaran haji yang pernah berjalan yaitu sekali ke Bank dan sekali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>Prosedur pendaftaran haji yang pernah berjalan sangatlah tidak efektif dan rumit menurut calon jama'ah haji. Dimana calon pendaftar haji harus bolak balik ke BPS BPIH, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura. Saat ini dengan diterapkannya penyederhanaan prosedur sejak 4 febuari 2016 sampai sekarang prosedur pendaftaran haji haji hanya dilakukan satu kali ke BPS BPIH untuk melakukan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan mendapatkan nomor validasi, selanjutnya datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak untuk melakukan pendaftaran haji dan mendapatkan nomor porsi yang telah di cetak melalui SISKOHAT.</p>
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Dalam proses pelayanan haji bagaimana gambaran mengenai insfrastruktur yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura saat ini sudah memiliki jaringan online sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) serta memiliki sumberdaya manusia seperti petugas pelayanan haji. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah acuan kami dari sisi regulasi, sedangkan dalam sisi operasionalnya kami mengacu pada keputusan Menteri Agama dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.</p>
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Apakah SISKOHAT ini sudah di sosialisasikan oleh</p>	<p>Mengenai SISKOHAT ini sudah kami sosialisasikan kepada jama'ah haji, untuk</p>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura kepada calon jama'ah haji ?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>mengetahui informasi tentang haji maka jama'ah bisa mengetahuinya melalui website Kementrian Agama yaitu simhajsiak.com dan bisa juga melalui “Aplikasi haji pintar” dan disitu bisa di cek kapan keberangkatan dengan cara memasukkan nomor porsi yang telah diberikan. Untuk sosialisasi sudah kami lakukan melalui web kemenag, menyebarkan brosur-brosur ke beberapa tempat seperti puskesmas dan BPS BPIH. Tetapi terkadang masih ada masyarakat yang kurang paham dan belum puas sehingga mereka datang langsung ke Kementrian Agama untuk bertanya secara langsung, karena kebanyakan yang mendaftar haji adalah masyarakat petani dan orang-orang yang sudah berumur 35 tahun ke atas sehingga masih ada saja yang datang untuk sekedar bertanya tahun berapa mereka berangkat. Kemuadian kami memberikan penjelasan dan petugas membantu untuk mengecek kapan mereka berangkat serta memperlihatkan kepada mereka secara langsung supaya mereka merasa puas</p>
<p>Apakah aplikasi SISKOHAT yang di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura ini dibuat sendiri atau menggunakan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Kementrian Agama Pusat?</p> <p>Informan : Drs.H.Muharrom</p>	<p>Siskohat yang digunakan disini menggunakan aplikasi yang diberikan oleh Kementrian Agama Pusat. Maka Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura sudah langsung menerima format seluruhnya yang diberikan oleh pusat. Sekarang kita sudah menggunakan SISKOHAT Gen-2 yang di dalamnya sudah terdapat monitoring haji reguler, didalam monitoring tersebut bisa melihat semua konten aplikasi. Contohnya bisa melihat daftar nama orang-orang yang sudah mendaftar, bisa melihat tahun berapa berangkat haji, dan nama-nama yang sudah berangkat haji pun bisa dilihat</p>
<p>Apakah SISKOHAT yang digunakan saat ini sudah ada mengenai haji khusus di dalamnya Atau hanya masih</p>	<p>saat ini masih haji reguler saja dan mengenai haji khusus itu ada di via travel/swasta tetapi data-data jama'ah haji khusus bisa di cek melalui SISKOHAT</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haji reguler saja?	termasuk jama'ah umrah.
Informan: Agus Bisri	

No	WAWANCARA	JAWABAN
	Sumberdaya manusia	
1	<p>Apa saja yang menjadi dukungan sumberdaya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura dalam mengimplementasikan SISKOHAT?</p> <p>Informan: H.Zubir Efendi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumberdaya manusia (staff) Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa dukungan sumberdaya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumberdaya manusia yaitu keterampilan, profesionalitas, dedikasi, serta kompetensi dibidangnya. Kuantitas sumberdaya manusia berkaitan dengan jumlah sumberdaya manusianya. Sumberdaya manusia sangat diperlukan dalam implementasi kebijakan karena tanpa adanya sumberdaya manusia maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. 2. Informasi, Informasi juga sangat berperan penting dalam implementasi pelayanan jama'ah haji melalui SISKOHAT. Informasi sangat dibutuhkan untuk menyampaikan informasi yang terkait dengan implementasi pelayanan jamaa'ah haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura. 3. Fasilitas, Fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung implementasi kebijakan sangat diperlukan. Adapun fasilitas yang digunakan untuk implementasi SISKOHAT dalam mendukung pelayanan jamaa'ah haji seperti gedung, alat komputer, ruangan dan peralatan SISKOHAT sudah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		memadai, dimana komputer dengan segala perangkatnya sebagai alat utama dalam pengoperasian pelayanan jama'ah haji sudah tersedia.
	Bagaimana alur atau prosedur pendaftaran haji serta persyaratan pendaftaran haji pada Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura? Informan: Agus Bisri	Mengenai alur atau prosedur serta persyaratan pendaftaran haji saat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PMA Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yang mana pendaftaran haji dilakukan dengan prosedur yang telah ditetapkan
	Apakah pernah terjadi kesalahan dalam memasukkan data calon jama'ah haji di BPS BPIH yang masuk ke dalam database Siskohat Kabupaten/kota lain? Informan: Agus Bisri	iya pernah, biasanya kealahan terjadi dari pihak bank jadi ketika pengambilan nomor porsi harus minta perbaikan di Kantor Wilayah dan data nya bisa di perbaiki.

NO	WAWANCARA	JAWABAN
	Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas	
	Motivasi apa saja yang dilakukan untuk menunjang kinerja pegawai SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura? Informan: Drs.H.Muharrom	Dalam pemberian motivasi kepada para pegawai biasaya kami selalu memberikan arahan dan nasehat bahwa pekerjaan yang dilakukan ini bukanlah pekerjaan biasa melainkan pekerjaan tersebut adalah pekerjaan untuk melayani tamu Allah SWT. Maka yang dilakukan bukan hanya sekedar bekerja saja melainkan harus adanya keikhlasan dan tulus dalam melayani masyarakat.
	Apakah aplikasi pembukaan masa expired pendaftaran haji sudah/belum terakomodir dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2?	Di dalam aplikasi Siskohat Gen-2 belum bisa melakukan pembukaan masa expired pendaftaran haji tetapi harus mengajukan surat permohonan kepada Kantor Wilayah untuk di buka blokirnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan : Agus Bisri	
-----------------------	--

NO	WAWANCARA	JAWABAN
Karakteristik agen pelaksana		
1	Siapa saja institusi yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan kebijakan implementasi SISKOHAT sebagai alat kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan? Informan: Drs.H.Muharrom	jadi pada dasarnya yang perlu diketahui bahwa lembaga pemerintah yang disertai tanggungjawab dalam penerapan SISKOHAT adalah Kantor Kemnetrian Agama, kemudian yang menerima amanahdari lembaga tersebut adalah Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura. Adapun pelaksana yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan ibadah haji sesuai struktur organisasi di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura, yaitu pada seksi penyelenggara haji dan umrah.
2	Bagaimana sistem manajemen yang diterapkan dalam pelaksanaan SISKOHAT di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura? Informan: Drs.H.Muharrom	Berkaitan dengan sistem manajemen yang diterapkan dalam pelaksanaan SISKOHAT maka tidak lepas dari beberapa faktor yaitu faktor perencanaan, faktor organisasi, faktor pelaksanaan dan faktor pengawasan, kemudian dari segi pengembangan SISKOHAT pada Kantor Kementrian Agama Kabbupaten Siak Sri Indrapura meliputi 3 aspek yaitu infrastruktur, sumberdaya dan informasi.
3	Menurut bapak apakah pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan di Kemenntrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura ini sudah baik? Informan: Ali calon jama'ah haji	alhamdulillah, pelayanan pendaftaran calon jama'ah haji disini dilayani dengan baik, dan pegawai juga ramah tamah tdalam melayani calon jama'ah haji, segala keperluan dan kebutuhan say dibantu oleh petugas, saya sangat merasa terbantu.

NO	WAWANCARA	JAWABAN
Kondisisosial, ekonomi dan politik		
1	Bagaimana implementasi	Dengan adanya penerapan SISKOHAT



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>kebijakan SISKOHAT serta pengaruhnya terhadap kondisi sosial, ekonomi dan politik masyarakat Kabupaten Siak Sri Indrapura?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>ini dalam melakukan pendaftaran haji jadi lebih mudah, apalagi di zaman serba online sekarang ini. Adanya SISKOHAT sangat membantu kami dalam membantu masyarakat melakukan pendaftaran haji. Jika tidak ada SISKOHAT mungkin kami akan kwalahan dalam melayani masyarakat yang mendaftar haji. Disamping itu kami juga memerlukan sumberdaya manusia yang handal sehingga implementasi SISKOHAT ini dapat dijalankan dengan baik dan benar.</p>
---	---

NO	WAWANCARA	JAWABAN
F	Disposisi implementor	
1	<p>Apakah petunjuk khusus pengoperasian aplikasi siskohat di Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>Untuk membantu kelancaran pelaksanaan dan pengoperasian SISKOHAT maka setiap user/pengguna selalu dibuatkan dokumen kerja berupa petunjuk pada operator SISKOHAT. Yang dilengkapi dengan help desk yang dapat membantu memecahkan masalah secara langsung jika terjadi gangguan teknis dalam pengoperasian SISKOHAT.</p>
2	<p>Apa saja sistem proteksi yang digunakan dalam aplikasi Siskohat pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>Jadi, aplikasi SISKOHAT ini dilengkapi dengan sistem proteksi antara lain: iser ID yang hanya bisa digunakan oleh user/pengguna yang telah terdaftar dalam jaringan SISKOHAT, proteksi operator (user) yaitu setiap user hanya bisa mengoperasikan aplikasi tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi seperti pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura, tentu tidak semua komponen yang ada dalam SISKOHAT secara keseluruhan dimiliki oleh Kementrian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura, akan tetapi diadakan sesuai kebutuhan pada tingkat Kemenag Kabupaten oleh Kementrian Agama Pusat. Adapun</p>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		bentuk proteksi lainnya dalam pembatasan melalui tabel porsi yaitu pembatasan penggunaan kode pos harus sesuai dengan asal wilayah Kabupaten Siak dan alamat domisili calon jamaah haji. Oleh karena itu bentuk proteksi pembatasan yang sangat ketat tersebut merupakan bentuk kepastian informasi tentang penyelesaian administrasi dan dokumen jamaah, serta kepastian mendapatkan nomor porsi, mendapatkan lembar bukti setoran lunas BPIH, kepastian paspor yang sudah diproses dan kepastian masuk dalam daftar kloter dan seterusnya.
3	<p>Apa perbedaan antara adanya SISKOHAT dengan pendaftaran haji sebelumnya dengan sistem penfataran haji saat ini?</p> <p>Informan: Agus Bisri</p>	<p>Dulu sebelum ada SISKOHAT Gen-2 calon jama'ah haji bisa tiba-tiba batal karena sistem masih secara manual, foto dan data calon jama'ah haji bisa diganti sehingga calon jama'ah haji yang lainnya tersingkir. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi SISKOHAT kini mampu menjadi urat nadi yang mempunyai peran penting, di sistem inilah semua data untuk membantu penyelenggaraan haji dan umrah disimpan dan dikelola. Kalau dulu jama'ah haji bisa menunggu sampai satu jam menunggu tapi sekarang apabila dokumen persyaratan hajinya lengkap hanya 10-15 menit saja sudah bisa selesai.</p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN
	Layanan penyelenggaraan ibadah haji melalui media online dan offline pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	
	<p>Apakah ada media informasi yang dapat di akses masyarakat untuk mengetahui informasi tentang haji?</p> <p>Informan: Drs.H.Muharrom</p>	<p>iya ada, jadi nomor porsi calon jama'ah haji yang melakukan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura secara otomatis tersimpan di database sehingga bisa di akses kapan saja melalui tools di website http://haji.kemenag.go.id. Nomor porsi ini menjadi waiting list</p>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatannya. Selain itu, ada Facebook, Tweeter dan Aplikasi Haji Pintar bagi calon jama'ah haji melalui Hp android dapat menginstal melalui play store, disana ada menu yang tersedia dan dapat di akses oleh siapa saja
	<p>Apa tujuan utamanya di tampilkannya informasi-informasi haji pada media audio visual di ruang SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura?</p> <p>Informan: Agus Bisri</p>	<p>Tujuan utamanya ditampilkannya informasi-informasi tersebut pada media audio visual adalah untuk memberi ruang kepada calon jama'ah haji yang membutuhkan informasi terbaru dalam masalah perhajian, serta dalam rangka memberi kenyamanan pada saat proses pendaftaran dan penginputan data melalui SISKOHAT oleh operator, maka calon jamaah haji dapat melihat informasi yang disajikan.</p>

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 3

DATA INFORMAN

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Drs.H.Muharrom Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	Informan
2	Drs.H.Nursya Kepala TU Kantor Kementerian Agama Siak Sri Indrapura	Informan
3	H.Zubir Efendi Kasih Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	Informan
4	Agus Bisri Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura	Informan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4

**Standar operasional prosedur (SOP)
Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama
Kabupaten Siak Sri Indrapura**

A. Pendaftaran Haji

NO	KETERANGAN	WAKTU
1	Pembukaan tabungan BPIH	15 Menit
2	Pemeriksaan persyaratan pendaftaran haji	2 menit
3	Input SPPH	10 menit
4	Pemotretan database SSKOHAT	2 menit
5	Registrasi bukti setoran awal BPIH	2 menit

B. Pembatalan dan pengunduran

NO	KETERANGAN	WAKTU
1	Pemeriksaan persyaratan pembatalan	2 menit
2	Penerbitan rekomendasi pembatalan	2 menit
3	Penerbitan pernyataan pengunduran	2 menit

C. Mutasi

NO	KETERANGAN	WAKTU
1	Pemeriksaan persyaratan mutasi	2 menit
2	Penerbitan rekomendasi usulan mutasi	2 menit

D. Pelunasan

NO	KETERANGAN	WAKTU
1	Pemeriksaan persyaratan pelunasan	2 menit
2	Proses pelunasan	5 menit



Lampiran 5

**Data calon jama'ah haji
Yang terdaftar dalam database Siskohat
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura
(Tahun 2010-2019)**

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2010	262
2	2011	212
3	2012	320
4	2013	146
5	2014	174
6	2015	166
7	2016	182
8	2017	260
9	2018	228
10	2019	276
TOTAL		2226

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



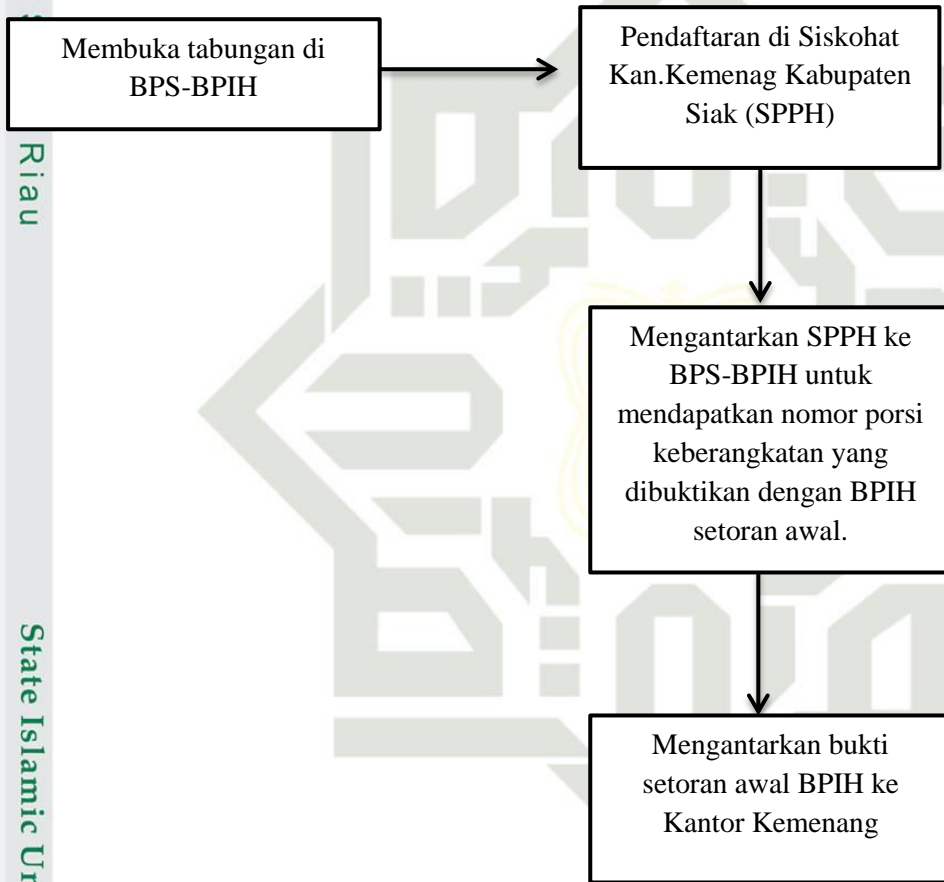
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 6

**Alur pendaftaran haji
yang disederhanakan dari empat tahap menjadi
dua tahap**

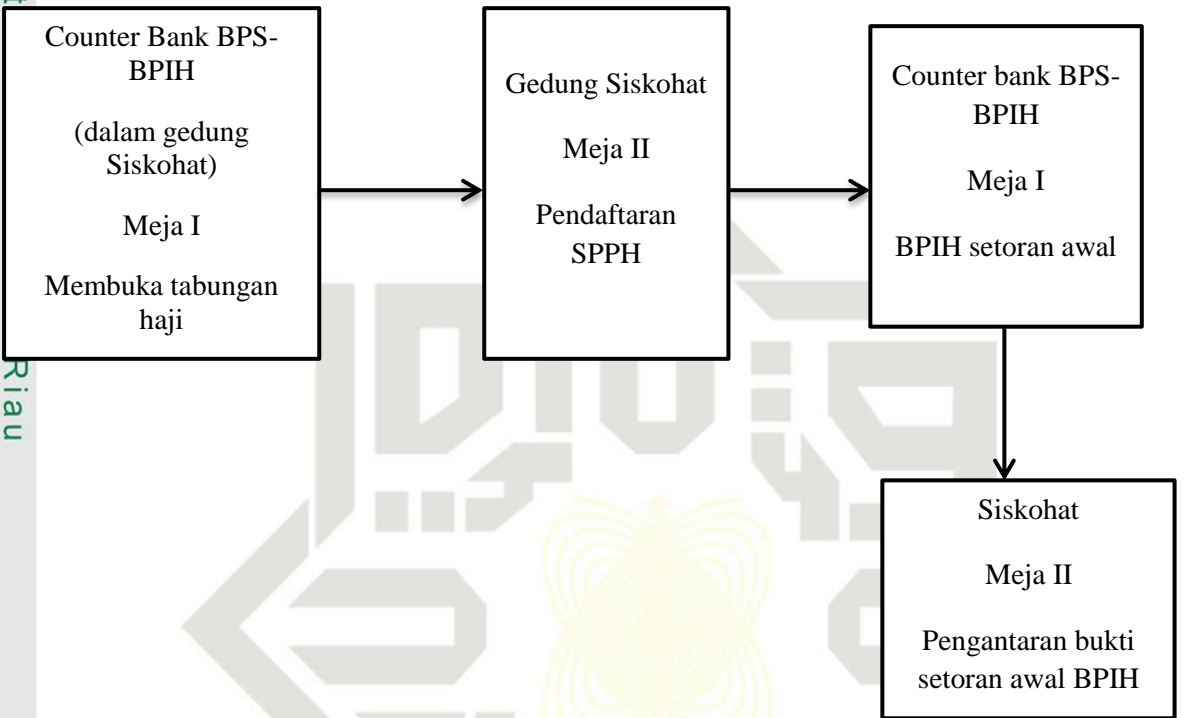
**A Alur pendaftaran Gedung BPS-BPIH dan Gedung SISKOHAT sebelum
disederhanakan**



UIN SUSKA RIAU



Alur pendaftaran gedung BPS-BPIH dan gedung SISKOHAT sesudah disederhanakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/38171
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/557/2021 Tanggal 28 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

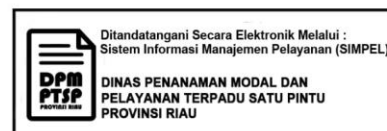
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : MAYANG SARI |
| 2. NIM / KTP | : 11744202477 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMAN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMA'AH HAJI MELALUI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DI KEMENTERIAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Januari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIAK
Komplek Perkantoran Sungai Betung Telp/Fax 0764-8001031
Website ; Faximili (0764) 8001031
Siak Sri Indrapura

Nomor : B-516 /04.11/2/TL.00/2021
Lamp : -
Sifat : Biasa
Perihal : Rekomendasi Riset

09 Februari 2021

Kepada Yth.
Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kab.Siak
Di-
Tempat.

Dengan hormat,

Memenuhi maksud surat Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak Nomor : 071/ Kesbangpol /34, tanggal 09 Februari 2021, dan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503 / DPMPTSP / NON IZIN-RISSET / 38171, tanggal 29 Januari 2021, tentang perihal tersebut diatas, maka dengan ini Kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada saudara :

Nama : MAYANG SARI
NIM : 11744202477
Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
Jenjang : S 1
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PELAYANAN JEMA'AH HAJI MELALUI SISTEM IMFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DI KEMENTERIAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Penelitian dan pengumpulam data yang dimaksud ;
- b. Pelaksanaan Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi / Izin Penelitian ini dibuat ;
- c. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil Penelitian yang dilaksanakan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak.

Demikian Rekomendasi / Izin Riset ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan Pihak yang terkait diharapkan untu dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian ini, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Kepala

Drs. H. MUHAROM
NIP. 196808201995031003

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSQA Riau di Pekanbaru
2. Yang bersangkutan

LAMPIRAN DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





RIWAYAT HIDUP PENULIS

Mayang Sari lahir di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura pada 4 Juli 1999. Lahir dari pasangan bapak Saputra dan Ibu Juliana Ritonga dan merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Pada tahun 2005 menempuh pendidikan Sekolah Dasar Di SDN 08 Lubuk Dalam dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun 2011 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 03 Lubuk Dalam dan lulus pada tahun 2014. Dan pada tahun itu juga melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Lubuk Dalam pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis melaksanakan KKN-DR Plus di Desa Rawangkao Barat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura selama dua bulan pada tahun 2020. Dan pada tahun 2020 itu juga penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura selama dua bulan.

Pada hari jum'at tanggal 16 Juli 2021 penulis dinyatakan lulus melalui siding akhir skripsi dan berhak menerima gelar Sarjana Sosial (S.SOS) dengan berpredikat yang memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.